

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS INTEGRADOS PARA LA ATENCION DE MASCOTAS EN LA
CIUDAD DE PEREIRA**



**MARY ISABEL ECHEVERRI TREJOS
SONIA YAMIL HINCAPIÉ GRAJALES**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
PEREIRA RISARALDA**

2015

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS INTEGRADOS PARA LA ATENCION DE MASCOTAS EN LA
CIUDAD DE PEREIRA**

**MARY ISABEL ECHEVERRI TREJOS
SONIA YAMIL HINCAPIÉ GRAJALES**

**Trabajo de Grado para optar al título de profesional de Administración
Industrial**

**DIRECTOR
GILBERTO ALVAREZ MEJIA
Docente**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
PEREIRA RISARALDA
2015**

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Jurado

Jurado

Pereira 2015.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

Nuestro mentor Gilberto Álvarez, de quien nos sentimos orgullosas de conocer por su calidad humana y profesionalismo; que siempre estuvo dispuesto a colaborarnos y quien con su conocimiento y paciencia nos guió en el desarrollo del proyecto.

A todos nuestros compañeros de carrera, quienes de una u otra forma nos acompañaron en el proceso de ser profesionales.

A nuestros profesores que compartieron sus conocimientos, por su tiempo, dedicación y por su pasión por la actividad de ser docentes.

A la universidad Tecnológica de Pereira quien nos permitió ser parte de ella y nos ha formado con el lema de "Ciencia y Técnica por la Humanidad Bajo la tutela de la Libertad", creando en nosotras la conciencia de ser profesionales y principalmente humanos.

DEDICATORIA

Mary Isabel Echeverri Trejos

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy y por permitirme disfrutar cada momento de la vida. A mis padres por sus consejos y animarme a terminar mi carrera profesional, por mentalizarme cada día a ser mejor persona y a terminar todo lo que me propongo. A mi amiga y compañera de trabajo de grado por su incansable lucha y su tenacidad, porque me animó cada día a seguir adelante con el proyecto porque gracias a su amor por los animales me entusiasmó y me enamoró más de ellos. A mi esposo por su apoyo incondicional.

Sonia Yamil Hincapié Grajales

Dios tu amor es infinito estas siempre conmigo, me cuidas y guías en cada paso que doy por ello mis primeras gracias son para ti, gracias por permitir tantos logros en mi vida. A mi motor de vida “Alejandro” mi hijo quien me impulsa cada día más a seguir adelante y construir un futuro donde él sea el protagonista y un gran ser humano. A mis padres quienes siempre están apoyándome incondicionalmente y que sus ejemplos han formado en mí una mujer de valores. A mi esposo que me ha acompañado en este proceso de formación comprendiendo y apoyando todos los momentos de sacrificio por los que hemos pasado para lograr esta meta. A ti mi amiga incondicional y maravillosa mujer “Mary” siempre juntas y trabajando unidas logrando nuestras metas, sin ti y tu apoyo no hubiese sido posible lograrlo. A Paca, Pepe, Nina, Milo, Niña, Bigotes, Reina, Bobby y Luna todos ellos y otras mascotas más que han llenado nuestras vidas de amor generando en nosotras la conciencia de cuidar, respetar y valorar la naturaleza.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	15
ABSTRAC	16
INTRODUCCIÓN	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
3. JUSTIFICACIÓN	21
3.1 TEÓRICA	21
3.2. METODOLÓGICA	21
3.3. PRÁCTICA	22
4. MARCO DE REFERENCIA	23
4.1 MARCO TEÓRICO	23
4.2 MARCO CONCEPTUAL	24
4.3 MARCO LEGAL	26
4.4 MARCO SITUACIONAL	31
5. MODULO DE MERCADO	33
5.1 ANÁLISIS DE MERCADOS	33
5.2 ANÁLISIS DEL SECTOR	34
5.2.1 Análisis de la encuesta realizada a los empresarios	36
5.3 MERCADO POTENCIAL	40
5.4 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	40
5.5 PLAN ESTRATEGICO DE MERCADO	41
5.5.1 Análisis del Entorno	41
5.5.2 Análisis del DOFA	42
5.6 ANALISIS DE LA ENCUESTA	45

5.6.1 Fuentes de Información	45
5.6.2 Objetivo de la Encuesta	47
5.6.3 Análisis de la Encuesta	47
5.7 MARKETING MIX PRODUCTO	56
5.8 ESTRATEGIA DEL PRODUCTO	56
5.9 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN	57
5.10 ESTRATEGIA DE PLAZA	58
5.11 ESTRATEGIA DE PRECIOS	58
6. SERVICIOS A OFERTAR	60
6.1 BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS OFERTADOS	62
6.2 APOORTE SOCIAL	63
7. MODULO TÉCNICO	65
7.1 RELACIÓN EQUIPOS MUEBLES ENSERES E INSUMOS	65
7.2 DIAGRAMAS DE FLUJOS DE PROCESOS.....	69
7.2.1 Flujograma Atención Medicina Veterinaria.....	70
7.2.2 Flujograma Recreación y Paseadores	70
7.2.3 Flujograma Proceso de Defunción	71
7.2.4 Definiciones de los Procesos de los Flujogramas	71
8. MODULO ADMINISTRATIVO	75
8.1 TIPO DE EMPRESA Y CONSTITUCION DE LA MISMA.....	75
8.2 MISIÓN	77
8.3 VISIÓN.....	77
8.4 PRINCIPIOS Y VALORES	77
8.5 POLITICA DE CALIDAD	78
8.6 ORGANIGRAMA.....	79
8.7 MANUAL DE FUNCIONES	79
8.8 ASIGNACIÓN SALARIAL	89
9. MODULO FINANCIERO	90
9.1 ACTIVOS FIJOS	90
9.2 ADECUACIONES	94
9.3 COSTOS FIJOS.....	95

9.4 COSTOS POR UNIDAD	99
9.5 RESUMEN DE INVERSIÓN	99
9.6 PROYECCION DE VENTAS.....	100
9.7 FLUJO DE CAJA	105
9.8 PUNTO DE EQUILIBRIO	107
9.9 ESTADO DE RESULTADOS	108
9.10 BALANCE GENERAL	109
10. IMPACTOS	111
10.1 IMPACTO SOCIAL.....	111
10.2 IMPACTO ECONOMICO	112
10.3 IMPACTO AMBIENTAL	113
11. RECOMENDACIONES	114
12. PROPUESTAS	115
13. CONCLUSIONES	116
GLOSARIO	119
BIBLIOGRAFIA	122
ANEXOS	124

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normatividad asociada a la investigación	27
Tabla 2. Empresas sector de las mascotas encuestadas	35
Tabla 3. Categorías de servicios prestados a las mascotas	36
Tabla 4. Tipo de servicios prestados a las mascotas	37
Tabla 5. Tipo de animales atendidos	38
Tabla 6. Precios sector de las mascotas	38
Tabla 7. Servicios no ofertados para mascotas	39
Tabla 8. Estratificación por predios municipio de Pereira	46
Tabla 9. Numero de encuestas	47
Tabla 10. Encuesta pregunta 1.....	48
Tabla 11. Encuesta pregunta 2.....	48
Tabla 12. Encuesta pregunta 3.....	49
Tabla 13. Grupo de alimentos para mascotas	50
Tabla 14. Encuesta pregunta 4.....	50
Tabla 15. Encuesta pregunta 5.....	51
Tabla 16. Encuesta pregunta 6.....	52
Tabla 17. Encuesta pregunta 7.....	52
Tabla 18. Encuesta pregunta 8.....	53
Tabla 19. Encuesta pregunta 9.....	54
Tabla 20. Encuesta pregunta 10.....	54
Tabla 21. Encuesta pregunta 11.....	55
Tabla 22. Precios por tipo de plan de servicios integrados	59
Tabla 23. Equipos y herramientas	65
Tabla 24. Equipos de oficina	68
Tabla 25. Muebles y enseres	68
Tabla 26. Papelería	68
Tabla 27. Implementos de aseo	69
Tabla 28. Software empresarial	69

Tabla 29. Manual de funciones cargo Administrador	80
Tabla 30. Manual de funciones cargo Médico Veterinario Zootecnista	81
Tabla 31. Manual de funciones cargo Auxiliar Veterinario	82
Tabla 32. Manual de funciones cargo Auxiliar de Admisiones	83
Tabla 33. Manual de funciones cargo Paseador y Recreacionista	84
Tabla 34. Manual de funciones cargo Conductor	85
Tabla 35. Manual de funciones cargo Servicios Generales-Aseo	86
Tabla 36. Manual de funciones cargo Psicólogo(a)	87
Tabla 37. Manual de funciones cargo Contador General	88
Tabla 38. Salarios “Mi Mascota”	89
Tabla 39. Equipos y herramientas	90
Tabla 40. Equipos de oficina	94
Tabla 41. Muebles y enseres.....	94
Tabla 42. Adecuaciones	95
Tabla 43. Gastos administrativos	95
Tabla 44. Gastos de ventas.....	96
Tabla 45. Gastos de legalización.....	96
Tabla 46. Insumos	97
Tabla 47. Proyección de gastos fijos primer año (6 primeros meses)	98
Tabla 47.1. Proyección de gastos fijos primer año (6 últimos meses).....	98
Tabla 48. Costo de oportunidad	99
Tabla 49. Valor total del proyecto	99
Tabla 50. Ingresos por ventas carnet plan básico	100
Tabla 51. Costos de ventas carnet plan básico	101
Tabla 52. Ingresos por ventas carnet plan medio.....	101
Tabla 53. Costos de ventas carnet plan medio	102
Tabla 54. Ingresos por ventas carnet plan alto.....	102
Tabla 55. Costos de ventas carnet plan alto	103
Tabla 56. Ingresos por ventas carnet plan oro	103
Tabla 57. Costos de ventas carnet plan oro	104
Tabla 58. Resumen general proyección de ventas (5 primeros meses).....	104

Tabla 58.1. Resumen general proyección de ventas (7 últimos meses)	105
Tabla 59. Flujo de caja primer año (6 primeros meses)	105
Tabla 59.1. Flujo de caja primer año (6 últimos meses)	106
Tabla 60. Punto de equilibrio	107
Tabla 61. Estado de resultados	108
Tabla 62. Balance General	109

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Tipo de servicios prestados a las mascotas	37
Grafico 2. Tipo de animales atendidos	38
Grafico 3. Precios sector de las mascotas	38
Grafico 4. Servicios no ofertados para mascotas	39
Grafico 5. Encuesta pregunta 1	48
Grafico 6. Encuesta pregunta 2	48
Grafico 7. Encuesta pregunta 3	49
Grafico 8. Encuesta pregunta 4	50
Grafico 9. Encuesta pregunta 5	51
Grafico 10. Encuesta pregunta 6	52
Grafico 11. Encuesta pregunta 7	52
Grafico 12. Encuesta pregunta 8	53
Grafico 13. Encuesta pregunta 9	54
Grafico 14. Encuesta pregunta 10	54
Grafico 15. Encuesta pregunta 11	55

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa Geográfico clínicas veterinarias zona centro de Pereira	42
Figura 2. Flujograma atención medicina veterinaria	70
Figura 3. Flujograma recreación y paseadores	70
Figura 4. Flujograma proceso de defunción	71
Figura 5. Organigrama “Mi Mascota”	79

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta a propietarios de negocios para mascotas	124
Anexo 2. Encuesta a personas que tienen mascotas en la ciudad de Pereira	126
Anexo 3. Censo canino y felino departamento de Risaralda 2013	128
Anexo 4. Carnet de afiliado “Mi Mascota”	129

RESUMEN EJECUTIVO

Este plan de negocios se creó a partir del amor y la dedicación por nuestras mascotas, buscando una alternativa de brindar ayuda y protección por medio de un carnet de salud con planes de servicios integrados de acuerdo a la necesidad de la mascota y a la capacidad adquisitiva de su dueño. Dichos planes incluyen los cuidados médicos, de belleza, recreación y muerte de la mascota en la ciudad de Pereira, brindando una excelente opción tanto en salud como económica, ya que parte de la población de la ciudad de Pereira demanda un número elevado de usuarios que tiene mascota y son conscientes del cuidado que estas requieren y se motivan a participar de los servicios ofrecidos por El Plan de Servicios Integrados “Mi Mascota”.

El trabajo escrito incluye la descripción de todos los servicios ofrecidos en los planes de servicios integrados para mascotas, analizando las ventajas que brinda y nos hace diferenciadores de la competencia, tales como la experiencia y el profesionalismo de todas las personas que hacen parte del proyecto. Haciendo una exploración comparativa a partir de un análisis DOFA, que permite ver cuáles son las oportunidades y fortalezas que puede llegar a tener “Mi Mascota”. Las debilidades del plan de negocios y las amenazas del sector son mecanismos de oportunidad de mejora.

Para concluir se sustenta la viabilidad financiera que tiene el proyecto el cual impactará económica y socialmente con la generación de nuevos empleos en la ciudad de Pereira, ambientalmente contribuirá en acciones humanas que beneficiarán a las mascotas que tienen hogar y aquellas que viven en la calle, siendo así posible la creación del Plan de Servicios integrados para Mascotas “Mi Mascota” en la ciudad de Pereira.

ABSTRAC

This business plan was created out of love and dedication to our pets, looking for an alternative to providing aid and protection through a health card plans integrated services according to the need of the pet and the purchasing power of its owner. Such plans include medical care, beauty, recreation and death of the pet in the city of Pereira, providing an excellent choice both health and economic, since part of the population of the city of Pereira demand a high number of users have pets and are aware of the care they require and are motivated to participate in the services offered by Integrated Services Plan "My pet".

The written work includes the description of all services offered in the plans of integrated services for pets, analyzing the advantages it provides and makes us competitive differentiators, such as experience and professionalism of all the people who are part of the project. Making a comparative exploration from a SWOT analysis, this allows you to see what opportunities and strengths that can have "My Pet". The weaknesses of the business plan and threats of the sector are mechanisms opportunity for improvement.

To conclude the financial viability having the project which will impact economically and socially with the generation of new jobs in the city of Pereira, environmentally contribute to human actions that benefit the pet homeless and those living on the street is sustained, so enabling the creation of the Plan of integrated Services for Pets "My Pet" in the city of Pereira.

INTRODUCCIÓN

El proyecto consiste en crear una empresa dedicada a proporcionar servicios integrados para mascotas en la ciudad de Pereira para los estratos 3, 4, 5 y 6, con el valor agregado de ofrecer los servicios que demandan las mascotas en un plan integral carnetizado que permite a los dueños de las mascotas acceder en un sólo lugar a beneficios como bienestar y belleza, recreación, promoción y prevención, atención y servicios de urgencias veterinarias; como valor adicional la disposición final al momento del fallecimiento de las mascotas con un acompañamiento humano para los dueños al momento de enfrentar la pérdida de un ser querido.

Con la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas, se quiere proporcionar servicios para aquellas mascotas que tienen dueño dispuestos a pagar para que estas reciban el mejor cuidado y protección para su salud. También se pretende ayudar a las mascotas de la calle que no tienen ninguna protección y bienestar.

Con la creación de la empresa de servicios integrales para mascotas también se hará un aporte a la economía local ofreciendo empleo a las personas de la región en cargos operativos, administrativos y asistenciales los cuales permitirán el funcionamiento eficiente para la atención de mascotas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Las mascotas en los hogares hacen parte de la familia y como tal, cada miembro de ella tiene unas necesidades que deben ser suplidas para que gocen de la salud, bienestar, vida y muerte digna.

La situación actual de servicios para la atención y cuidado de las mascotas no cumplen con todos los servicios incluidos en un plan integral que cubra todas las necesidades que éstas requieren desde el momento de su gestación hasta el fin de su existencia. Es de resaltar que en países como España, Chile y Estados Unidos de América se preocupan cada vez más por el cuidado y protección de sus mascotas; es por ello que cuentan con organizaciones que se encargan de la salud y protección de las mismas. En Colombia existen ciertos tipos de servicios para el cuidado de las mascotas que en su mayoría son para animales domésticos en especial perros y gatos, como lo son: las clínicas veterinarias, guarderías, paseadores, venta de insumos y medicamentos y en disposición final de la vida de la mascota, cementerios; servicios que tienen un costo muy alto de atención por cada uno, son prestados de manera individual más no de una manera integral. Es por ello que surge la idea de desarrollar un **plan de negocios para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la Ciudad de Pereira**, que integre todos estos servicios por medio de un carnet y con un costo asequible para sus dueños, en un plan para todo tipo de mascotas que sea de bienestar total tanto en vida como en la muerte de la misma.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un plan de negocios para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio de mercado para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.
- Realizar un estudio técnico adecuado para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.
- Realizar un estudio social adecuado para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.
- Realizar un estudio financiero adecuado la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.

- Realizar un estudio ambiental adecuado para la creación de una empresa de servicios integrados para la atención de mascotas en la ciudad de Pereira.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1 TEÓRICA

Creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios integrados para mascotas dirigida a los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Pereira que contribuya a cubrir las necesidades de salud y bienestar de las mascotas.

Este proyecto surge al observar el entorno y ver que las mascotas están siendo parte fundamental de los hogares. Con este plan de negocios se busca responder a las necesidades que se presentan en las mascotas ofreciendo a sus dueños un paquete de servicios los cuales tendrán una cobertura integral de beneficios para las mismas y sus dueños.

En esta investigación se aplicarán teorías y conceptos administrativos los cuales son referentes para la dirección y gestión del plan de negocios con planteamientos de mercadotecnia, estudios técnicos y financieros que llevarán a la viabilidad de la creación de la empresa de prestación de servicios integrados para mascotas en la ciudad de Pereira.

3.2 METODOLÓGICA

Para la realización de este proyecto se utilizaron herramientas de investigación de mercados como lo es la encuesta, con la cual se puede analizar el entorno y las necesidades de las mascotas las cuales quieren satisfacer sus dueños. También permite generar un diagnóstico acerca de los recursos, oportunidades, fortalezas, capacidades, debilidades y amenazas presentes en

la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas en la ciudad de Pereira.

3.3 PRÁCTICA

Con la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas, se busca garantizar una atención integral para las mascotas, ofreciendo un plan de servicios que beneficiará a sus dueños financieramente y a las mascotas con un servicio de salud íntegro. La motivación es poder brindar servicios saludables a las mascotas y también brindar bienestar a aquellas que no tienen hogar.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

Para la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas utilizaremos como apoyo los preceptos teóricos del modelo de Plan de Negocios de *Rodrigo Varela; “Innovación Empresarial”, Arte y Ciencia en la Creación de Empresas*. Buscando plantear y resolver todos los interrogantes los cuales se presentan al crear una empresa, llegar a concebir el plan de negocios en la concepción de empresa, como dirigirla, como visualizar y creer en el logro del éxito de la creación de la empresa, la implementación de mecanismos, estrategias y recursos para el logro de los objetivos trazados.

Se tendrán en cuenta el análisis del mercado ya que se debe dedicar un gran esfuerzo en la elaboración de un análisis de mercado bien estructurado. Existen diferentes metodologías de investigación aplicables y de gran validez; encuestas de todos los estilos, observación directa, entre otros. Este análisis de mercado debe tener en cuenta elementos que favorezcan la toma de decisiones y la formulación de metas y de estrategias. Analizar el sector; en el cual se analiza lo que está pasando y lo que se espera que pase en el sector económico. El mercado propiamente dicho; donde se conoce en detalle las características del servicio en relación con los ya existentes y tener un plan de mercadeo; donde se recogen todas las estrategias que se utilizarán para el logro de resultados en términos de volumen de ventas.

Hacer un análisis técnico; el cual determina si es posible el logro de la elaboración y venta del servicio con calidad, cantidad y costo requerido, en este análisis es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, suministros, recurso humano, proveedores, etc. Tener en cuenta el análisis financiero; el cual determina las necesidades de recursos financieros, las fuentes y las

condiciones de ellas y también un análisis de liquidez de la organización y elaboración de proyecciones financieras para el logro del objetivo central.

Y por último, un análisis ambiental; donde se miran diferentes aspectos ambientales, tales como mecanismos de control de contaminación, riesgos para los trabajadores, mecanismos de higiene y seguridad industrial, entre otros.

También se utilizarán como complemento otros autores tales como el libro de Philip Kotler; *“Fundamentos de Marketing”*; los preceptos de apoyo para el estudio financiero de la creación de la empresa serán tomados de Oscar León García Serna; *“Administración Financiera: fundamentos y aplicaciones”*.

Para la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas es necesario la aplicación de todos los requerimientos legales y normativos que exigen los entes normativos y legales, el apoyo para los conceptos ambientales se tomaran de la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

La idea de dichos análisis es conocer la viabilidad del negocio y a su vez la toma de decisiones ante cualquier eventualidad.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Para comprender el direccionamiento estratégico del plan de negocios es fundamental tener claro el conocimiento y comprensión de los temas de emprendimiento y todo lo concerniente en la creación de empresas.

Existen muchas maneras de formalizar una idea en una empresa. Todas, tienen aspectos comunes que son los que incluye un plan de negocios, el que está extremadamente estructurado. Sin embargo, al querer aplicarlo para algún

negocio en particular, es necesario definir qué partes son necesarias para concluir con la creación de una nueva empresa.

En otras palabras, un plan de negocios es un documento que permite definir con claridad los objetivos y metodologías que se utilizarán para alcanzarlo. Estas metodologías se detallan a continuación y son parte fundamental de todo negocio:

Investigación de mercado

La investigación de mercado consiste en determinar una demanda potencial y una oferta. Para esto se utilizan diversos métodos estadísticos, con el fin de obtener muestras representativas de la población estudiada. Esta muestra permitirá obtener proyecciones del comportamiento de la población y así conocer su tamaño y características. También en este punto, se debe estudiar la oferta.

Plan de marketing

Es fundamental para la construcción de este plan, determinar la industria donde se trabajará, el cliente al cual se le venderá el producto, la segmentación de mercado, los canales de ventas, el precio, el sello distintivo, la imagen corporativa, entre otros. El plan de marketing se divide en tres aspectos fundamentales: 1) La estrategia global de marketing, que especifica las metas que se quieren alcanzar y de qué manera se logrará; 2) El precio será determinado según las características de la industria. En algunos casos, se pueden hacer políticas de precios como descuentos por volumen, descuento por pago anticipado, entre otros. 3) Promoción y Publicidad. Éstas serán las armas que permitirán alcanzar los objetivos planteados.

Plan de operaciones

El plan de operaciones detalla paso a paso el funcionamiento operativo del negocio. En esta fase, el negocio debe quedar bien explicado operativamente

hablando. Generalmente, el plan de operaciones puede quedar bien diseñado a través de manuales de procedimientos aplicados a cada área.

Plan de recursos humanos

El plan de recursos humanos corresponde a la definición de la estructura organizacional, sus funciones, responsabilidades y deberes de cada persona involucrada. Además, se debe detallar los rangos jerárquicos, perfiles necesarios para cada cargo y la política de sueldos. Esta última, será de gran utilidad para completar el plan financiero.

Plan de ventas

El plan de ventas debe abarcar aspectos tales como proyecciones, metas y objetivos de ventas. Es decir, debe especificar la cantidad de ingresos percibidos, una estructura de tiempo que determine la temporalidad de estos ingresos y detallar los distintos canales de ingreso que tendrá el proyecto.

Plan financiero

El plan financiero resume todo el proyecto desde el punto de vista de los números. En él se confecciona el flujo de caja, la tasa de descuento, los años de análisis y se explica detalladamente cada ítem del flujo de caja. Como el plan financiero muestra el flujo que tendrá el negocio en una cierta cantidad de años, se utiliza como herramienta fundamental para decidir si el proyecto es factible de hacer o no en términos económicos.

4.3 MARCO LEGAL

Antes de iniciar cualquier negocio es importante cumplir con algunos requerimientos formales que certifiquen la legalidad de constitución y representación requerido para los planes de negocios. Para la creación de la

empresa de servicios integrados para mascotas es fundamental tener claros el conjunto de normas y leyes que velan por el cuidado y protección de las mascotas tanto a nivel internacional como a nivel nacional.

Tabla 1. Normatividad Asociada a la Investigación.

MATRIZ NORMATIVIDAD PARA LA TENENCIA Y ATENCION DE MASCOTAS EN COLOMBIA		
NUMERO	TIPO	DESCRIPCIÓN
746/2002	Ley	Tiene como objeto regular la tenencia de ejemplares caninos en las zonas urbanas y rurales del territorio nacional, con el fin de proteger la integridad de las personas, la salubridad pública y el bienestar del propio ejemplar canino.
84/1989	Ley	Los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y el dolor, causados directa o indirectamente por el hombre.
244/2012	Ley	Por medio de la cual se prohíbe el uso de animales en circos itinerantes”.
99/1993	Ley	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.
2811/1974	Decreto-Ley	Protección y conservación de fauna silvestre.
1259/2008	Ley	Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros.

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Sólo hasta el año 2000 se decreta la ley por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria, la medicina veterinaria - zootecnia y zootecnia. La ley 576 del 15 de Febrero del 2000, argumenta en su primer artículo que la medicina veterinaria, la medicina veterinaria y zootecnia, y la zootecnia, son profesiones basadas en una formación científica, técnica y humanística que tienen como fin promover una mejor calidad de vida para el hombre mediante la conservación de la salud animal, el incremento de las fuentes de alimento de origen animal, la protección

de la salud pública, la protección del medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo de la industria pecuaria del país.¹

En el estudio legal se reúnen y analizan un conjunto de normas y reglamentos que regulan el desarrollo de las actividades en el país, afectando la viabilidad del proyecto que se está estudiando, en forma positiva o negativa. Partiendo de lo anterior, se mencionan todos los aspectos comerciales, de salud, de funcionamiento y laborales aplicables al proyecto, para así analizar y disponer de los recursos que deberán destinarse para el ejercicio adecuado y oportuno del establecimiento según las disposiciones legales exigidas para la actividad en particular.

Los trámites que aplican para la constitución de la empresa son:

- Verificar el nombre o razón social: en la cámara de comercio de la ciudad, se debe verificar si existe alguna empresa con el nombre seleccionado, Servicios Integrados para la Atención de Mascotas “Mi Mascota”.
- Elaborar la Escritura Pública de Constitución: la cual es elaborada por un contador público y legalizada frente a un notario, en ella debe ir especificado el tipo de sociedad que se formará, el nombre de los socios con su respectiva identificación y aporte, la razón social de la empresa, domicilio, representante legal, el tiempo de duración de la sociedad y sus causales de disolución.
- Inscripción ante la Cámara de Comercio: se deben diligenciar los formularios de matrícula y anexarles copia de la Escritura Pública de Constitución. El registro mercantil es una instancia legal que deben efectuar todas las personas naturales, sociedades comerciales y civiles, empresas unipersonales, establecimientos de comercio, sucursales o agencias, sucursales de sociedades extranjeras y empresas asociativas de trabajo que ejerzan

¹ Ley 576 del 15 de febrero del 2000.

actividades comerciales. La renovación de la matrícula debe hacerse entre los tres primeros meses del año.

- Expedición del certificado de existencia y representación legal: es un documento expedido por la Cámara de Comercio que certifica la existencia del negocio y debe ser renovado cada tres meses. Su utilidad radica en la presentación de este para futuros trámites de la organización.
- Trámites ante la DIAN: la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través del Sistema de Información Aduanero y Tributario, SIAT, ha desarrollado el módulo de Registro Único Tributario, RUT, el cual contiene la identificación, ubicación y descripción de los contribuyentes. La identificación permite conocer la razón social y el Número de Identificación Tributario, NIT, con el objeto de determinar el régimen del contribuyente, ya sea régimen común o régimen simplificado. El NIT es la cédula de la persona jurídica y se obtiene a través del RUT.
- Impuesto de Industria y Comercio: este impuesto grava todas las actividades comerciales, industriales y de servicios.

Trámites ante la Secretaría de Salud Departamental: se debe solicitar ante este ente departamental, los requisitos para el montaje de una clínica veterinaria, con los cuales se procede a la instalación de esta, con base a las especificaciones incluidas en el “Acta de Visita de Inspección Sanitaria a establecimientos especiales”², como lo son , manejo y disposición de residuos sólidos, instalaciones físicas, salud ocupacional, servicios de rayos x, higiene locativa, instalaciones sanitarias, gestión de calidad, inyectología, cirugía, manejo de medicamentos, lavandería, y manejo de cadáveres.

² Documento suministrado por el Médico Veterinario Guillermo Osorio de la Secretaría de Salud.

Luego de la puesta en marcha de la organización, la Secretaría de Salud Departamental realiza la visita para comprobar el cumplimiento de los requisitos y para realizar las inspecciones necesarias para mejorar el establecimiento y los servicios que en él se prestarán.

- Permiso de Uso del Suelo: se solicita ante la Cámara de Comercio o la Alcaldía de Pereira, los permisos que se requieran dependiendo de la actividad que realice la empresa.
- Derechos de autor SAYCO y ACINPRO: para la empresa que no utilice música en sus operaciones comerciales, se le expedirá el certificado de no usuario.
- Aportes parafiscales: se realizarán las respectivas afiliaciones a la Administradora de Riesgos Profesionales, al régimen de Seguridad Social, a la Caja de Compensación Familiar y al fondo de pensiones y cesantías.
- Apertura de cuenta corriente y cuenta de nómina.

Una vez constituida la empresa y en su pleno funcionamiento, se procede a:

- Certificado de Sanidad: este certificado no tiene ningún costo y es otorgado por el instituto municipal de salud de la ciudad, después de haberse realizado una visita técnica y haberse llevado a cabo todas las recomendaciones hechas por el funcionario.
- Certificado de Seguridad: este documento lo expide el cuerpo de bomberos después de una visita realizada por ellos, donde se verifique las condiciones de seguridad dentro del establecimiento.

Además, de los trámites administrativos mencionados, la empresa deberá solicitar ante el ICA el permiso pertinente para el manejo de animales y de agro insumos, y solicitar la personería del médico veterinario junto con la tarjeta profesional.

Después de llevar a cabo, cada uno de estos pasos se procede a solicitar la licencia de funcionamiento para el establecimiento, ante la Secretaría de Salud Departamental.

4.4 MARCO SITUACIONAL

a) Internacional: a nivel mundial la preocupación sobre el cuidado de la naturaleza en especial por los animales se ha convertido en un factor de preservación muy importante, por ello existen organizaciones que se preocupan por el cuidado animal, entre ellos encontramos la Sociedad Mundial para la Protección Animal (WSPA), Humane Society International (HSI) grupo de protección animal a nivel internacional, también existe policía animal en algunos países como Estados Unidos, Chile, España y Argentina. En estos países a parte de la policía dedicada a evitar el maltrato animal también se ha convertido en factor primordial para el cuidado de las mascotas ha hecho posible creación de empresas en especial clínicas veterinarias dedicadas a brindar servicios de salud y bienestar para mascotas.

b) Nacional: en Colombia la importancia del cuidado de los animales es un factor que está tomando la importancia que requiere, la existencia de las organizaciones Asociación de Protectores de la Fauna Colombiana y del Medio Ambiente (APROFAC), la Sociedad Protectora de Animales de Colombia (SPAC), Organización para la Educación y la Protección

Ambiental (OPEPA), también existen muchas clínicas veterinarias y tiendas de comidas y accesorios para mascotas, guarderías y paseadores y también en la ciudad de Bogotá se encuentra el cementerio para perros FUNERAVET. El mercado para las mascotas es amplio, la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas es un plan de negocios que en Colombia puede ser proactivo generador de servicios para los animales y generador de empleo.

c) Regional: en Risaralda existen entidades gubernamentales que buscan la protección de la fauna y la flora, desarrollando estrategias para la educación de la comunidad para el cuidado de las especies en especial las exóticas, la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER) y el Comité Interinstitucional de Fauna y Flora de Risaralda (CIFFRI) junto con la Policía Nacional, ejecutan estrategias a nivel departamental para la difusión del cuidado de la fauna y la flora.

d) Local: En la ciudad de Pereira existen; la Asociación Protectora de Animales y Plantas de Pereira (APAP) y varias empresas dedicadas al cuidado de las mascotas, entre ellas existen clínicas veterinarias, peluquerías de mascotas, paseadores de perros, peluquerías, tiendas de alimentos y accesorios para mascotas, guarderías para perros y una EPS de medicina prepaga para mascotas. El mercado de servicios para las mascotas es amplio lo cual es un factor de viabilidad para la creación de una empresa que integre todos los servicios para mascotas.

5. MODULO DE MERCADO

5.1 ANÁLISIS DE MERCADOS

La investigación de mercados implica el diagnóstico de información y su búsqueda sistemática y objetiva mediante el uso de métodos para su obtención, análisis e interpretación con el fin de identificar y solucionar problemas y aprovechar oportunidades en el campo del marketing.³

La investigación para la factibilidad del plan de negocios “creación de la empresa de servicios integrados para mascotas”, se despliega dentro de un marco general de conceptos y definiciones que permiten analizar la situación actual del mercado, en el cual se hace necesario contar con las herramientas que permitan evaluar la viabilidad de la idea de negocio concretando su puesta en marcha con un estricto seguimiento mediante las metodologías financieras, productivas, operacionales y de marketing para el logro del éxito esperado.

Es de vital importancia conocer la normatividad y reglamentación que en caso especial rige para las empresas dedicadas a la atención de animales y en especial la protección del medio ambiente.

Es también importante referenciar que la cátedra vista en el programa Administración Industrial es fundamental, los conocimientos adquiridos podemos aplicarlos para este plan de negocios y el aporte de las siguientes materias son de gran importancia para la ejecución de la investigación:

- Creación de empresas y nuevos negocios
- Sociología empresarial

³ TRESPALACIOS Gutiérrez Juan Antonio, Bello Acebrón Laurentino y Vázquez Casielles Rodolfo. *Investigación de mercados: Métodos de recogida y análisis de la información.*

- Investigación de mercados
- Modelos y optimización
- Análisis estratégico de sectores para la competitividad
- Seminario de investigación de mercados
- Gestión ambiental
- Presupuestos
- Legislación comercial y tributaria
- Gestión financiera
- Seminario de ética profesional

5.2 ANÁLISIS DEL SECTOR

Actualmente existe una preocupación importante en las personas que tienen mascotas, esto se debe a que las mascotas se han convertido en un miembro más de las familias que requiere un bienestar enfocado en la recreación, la alimentación, peluquería, estancia y cuidado, salud, entre otras necesidades que se convierten en factores que requieren de tiempo y dinero.

Un dato importante es que en nuestro país cerca de 20 millones de perros, gatos, pájaros y peces viven como mascotas en el 37% de los hogares Colombianos, cifra que se estima irá aumentando en los próximos años. Por estas razones el número de empresas dedicadas a prestar servicios para mascotas se ha incrementado en gran medida.

Para este plan de negocios se realiza una encuesta a los dueños de mascota y a los empresarios dedicados a la comercialización de productos y prestación de servicios para mascotas en la ciudad de Pereira.

Con la encuesta realizada a los empresarios se obtiene una información valiosa que muestra la importancia que están teniendo las mascotas en las familias y también la importancia de la salud y bienestar de las mismas (ver anexo 1).

Las 18 empresas escogidas para la realización de la encuesta fueron las siguientes:

Tabla 2. Empresas sector de las mascotas encuestadas.

EMPRESA	QUIEN ES	SERVICIOS QUE OFRECEN	TARIFAS	TIPO DE MASCOTAS QUE ATIENDE
CLINICA VETERINARIA EJEVET	cuidado de mascotas con amor	consulta, urgencias, laboratorio, cirugía, guardería, peluquería, medicamentos	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
ANIMAL HEALT	prestación de servicios de salud para mascotas	veterinaria especializada, laboratorio, hospitalización, guardería canina, urgencias	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
LA ZONA ANIMAL	prestación de servicios para el bienestar de la mascota	clínica, guardería canina, peluquería, concentrados, consulta, urgencias, laboratorio	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
ZOORICATOS	prestación de servicios médicos para mascotas tradicionales y exóticas	Consulta, laboratorio, cuidado dental, oftalmología, hospitalización, cirugía, urgencias, peluquería, droguería, accesorios	\$ 25.000 en adelante	perros, gatos y animales exóticos
PELOS Y GATOS	prestación de servicios médicos veterinarios y de laboratorio	consulta, laboratorio, peluquería, medicamentos, cirugía	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
ANIMALES MÁGICOS	prestación de servicios veterinarios y bienestar de la mascota	consulta, cirugía, hospitalización, vacunación y peluquería	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
UCI-VET'S	prestación de servicios médicos veterinarios	consulta, urgencias, laboratorio, cirugía	\$ 25.000 en adelante	perros y gatos
EL ARCA DE NOE	servicios para mascotas	peluquería y tienda para mascotas	\$ 10.000 en adelante	perros y gatos
AGROFAUNA	prestación de servicios médicos veterinarios	consultas, vacunación, cirugía, profilaxis, medicamentos, peluquería, accesorios	\$ 10.000 en adelante	perros y gatos
ESPACANES S.A.S	prestación de servicios requeridos para las mascotas	consulta especializada, imagenología, monitoreo, masajes, spa, paseos, adiestramiento	\$ 25.000 a 50.000 + IVA	perros
AGROPECUARIA LA COLMENA	venta de accesorios y alimentos para mascotas	accesorios y comida para mascotas	\$ 10.000 en adelante	perros, gatos, caballos, aves
TIENDA ANIMAL SHOPPING	venta de accesorios para mascotas	accesorios y comida para mascotas	\$ 10.000 en adelante	perros y gatos
PELUQUERIA CANINA SAMI	prestación de servicios de belleza		\$ 10.000 en adelante	perros y gatos
MASCOTIENDA AMIGO FIEL	prestación de servicios de belleza	peluquería y tienda para mascotas	\$ 10.000 en adelante	perros
ALMACEN VETERINARIO ESPECIAL	venta de accesorios	accesorios y comida para mascotas	\$ 10.000 en adelante	perros y gatos
DROGUERIA VETERINARIA DEL CENTRO	venta de medicamentos para mascotas	medicamentos	\$ 7.000 en adelante	perros, gatos, aves, caballos, conejos
HAPPY FRIENDS PELUQUERIA CANINA	prestación de servicios caninos	guardería, peluquería y accesorios	\$ 10.000 en adelante	perros
HUELLITAS PELUQUERIA CANINA	micro empresa enfocada en el embellecimiento de perros y gatos	peluquería, guardería, vacunación, paseos, camas, purgantes, vitaminas, perfumería	\$ 10.000 en adelante	perros

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Se eligieron estas empresas para la realizar la encuesta debido a que están ubicadas en la zona céntrica de la ciudad lo cual influye para que las personas que requieran atención en salud, alimentos y accesorios para sus mascotas se dirijan con mayor facilidad a estos sitios. Los servicios ofrecidos por estas organizaciones son la base para el análisis de la viabilidad que puede tener la creación de los servicios integrados para mascotas “Mi Mascota”.

5.2.1 Análisis de la Encuesta Realizada a los Empresarios

Con la encuesta realizada, los resultados obtenidos muestra que muchas empresas están dedicadas a la venta de accesorios, alimentos, atención de la salud como lo son la consulta, atención de urgencias, ayudas diagnósticas, laboratorio clínico, cirugías, profilaxis y desparasitación; otras sólo se dedican a la peluquería y belleza. Como las empresas prestan varios de estos servicios y algunas diferentes a la competencia se han agrupado en categorías para el análisis:

Tabla 3. Categorías de servicios prestados a las mascotas.

CATEGORIA	TIPO DE SERVICIOS
SERVICIO A	Consulta, urgencias, ayudas diagnósticas y laboratorio clínico, cirugía, desparasitación, profilaxis
SERVICIO B	Consulta, urgencias, ayudas diagnósticas y laboratorio clínico, cirugía, desparasitación, profilaxis, venta de accesorios y alimentos
SERVICIO C	Consulta, venta de medicamentos, accesorios y alimentos
SERVICIO D	Consulta y atención de urgencias
SERVICIO E	Peluquería, venta de accesorios y alimentos
SERVICIO F	Venta de accesorios y alimentos
SERVICIO G	peluquería

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Tabla 4. Tipo de servicios prestados a las mascotas.

1. Tipo de servicio prestado a las mascotas		
SERVICIOS OFERTADOS PARA MASCOTAS	EMPRESAS PRESTADORAS SERVICIOS PARA MASCOTAS ENCUESTADAS	%PARTICIPACION EN EL MERCADO
SERVICIO A	2	11%
SERVICIO B	3	17%
SERVICIO C	4	22%
SERVICIO D	1	6%
SERVICIO E	2	11%
SERVICIO F	4	22%
SERVICIO G	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 1. Tipo de servicios prestados a las mascotas.



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

En la gráfica podemos visualizar que en el sector de las mascotas, la consulta veterinaria, la venta de alimentos, accesorios y medicamentos son los factores con mayor oferta en los negocios dedicados a las mascotas.

Las empresas dedicadas a ofertar servicios y productos para mascotas en su mayoría atienden los animales domésticos más comunes como son los perros, gatos y aves, hay empresas que solo se dedican a atender una sola especie animal, son la mayoría que en su actividad comercial atienden varias especies comunes. Son muy pocas las que tienen atención zootecnista de animales como conejos, cerdos, caballos, entre otros.

En la siguiente información gráfica se puede visualizar las especies animales que más se atienden en los negocios de mascotas:

Tabla 5. Tipo de animales atendidos.

2. Tipo de animales atendidos en el sector de las mascotas		
TIPO DE MASCOTAS ATENDIDAS	EMPRESAS PRESTADORAS SERVICIOS PARA MASCOTAS ENCUESTADAS	% PARTICIPACION EN EL MERCADO
PERROS	3	17%
GATOS	1	6%
AVES	1	6%
PERROS Y GATOS	4	22%
PERROS, GATOS Y AVES	7	39%
OTROS	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 2. Tipo de animales atendidos.

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Una mascota es tener un miembro más en la familia el cual también se alimenta, se enferma y tienen una cantidad de necesidades que necesitan ser suplidas y las cuales también tienen un valor monetario.

Tabla 6. Precios sector de las mascotas.

3. Por atención en salud de mascotas, que precios manejan las empresas		
PRECIOS	EMPRESAS PRESTADORAS SERVICIOS PARA MASCOTAS ENCUESTADAS	% PARTICIPACION EN EL MERCADO
De \$10.000 a \$20.000	2	11%
De \$20.001 a \$40.000	3	17%
De \$40.001 a \$60.000	5	28%
Más de \$60.000	7	39%
No responde, no aplica	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 3. Precios sector de las mascotas.

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

La atención de mascotas se ha convertido un factor importante en el sector de servicios y venta de productos para los animales que está en continuo

crecimiento, aún teniendo tanta fuerza y acogida los precios manejados en ocasiones son altos llegando así a pensar que es más costosa la manutención de una mascota que la de un niño. En rangos de precios manejados por las empresas visualizamos que son más los precios altos que los bajos.

Tabla 7. Servicios no ofertados para mascotas.

4. Servicios solicitado y no ofertados por la empresas de mascotas		
SERVICIOS	EMPRESAS PRESTADORAS SERVICIOS PARA MASCOTAS ENCUESTADAS	% PARTICIPACION EN EL MERCADO
Urgencias Nocturnas	10	56%
Spa	2	11%
Paseadores	2	11%
Guardería	1	6%
Servicio Funerario	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 4. Servicios no ofertados para mascotas.



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Las empresas de la ciudad de Pereira que se dedican a la atención de mascotas ofrecen a sus clientes servicios de atención básicos como son la atención de consulta externa, vacunación y desparasitación, otros no tan básicos como son la atención de urgencias y todo lo que acarrea este tipo de atención pero es de anotar que son servicios prestados en horarios diurnos en su mayoría. A muchas de las empresas encuestadas les han solicitado atención de urgencias nocturnas, SPA, paseadores, guardería y servicios funerarios; son servicios que son prestados por ciertas empresas pero de forma individual.

5.3 MERCADO POTENCIAL

El sector de las mascotas es un mercado que ha venido ganando importante lugar en la economía de la región, podemos encontrar que las mascotas se están convirtiendo en un miembro más de las familias y como tal son tratados proporcionándoles el bienestar que ellos necesitan. El mercado potencial son las familias de estratos 3, 4, 5 y 6 que tienen mascotas en sus hogares y que le brindan el cuidado que ellos creen necesarios para la salud, recreación y bienestar, también siendo factor de gran importancia la oferta dentro del mismo plan, el servicio funerario y acompañamiento a las familias en el momento de fallecimiento de sus mascotas.

5.4 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

Para el análisis de la competencia hay que distinguir tres tipos principales de competidores:

- Tiendas de animales y mascotas de similares características comerciales dedicadas a la venta de accesorios, alimentos y mascotas. Estos comercios van a ser la competencia directa del negocio, por tanto, habrá que estudiar la zona escogida para la ubicación, ya que es básico saber qué hace la competencia que ya está establecida en una zona cercana a la nuestra y apostar por la diferenciación; ofreciendo todos los servicios ya expuestos.
- Asociación protectora de animales. Son empresas sin ánimo de lucro que brindan bienestar a las mascotas desprotegidas, ofrecen una amplia variedad de servicios, desde la venta y adopción de animales hasta la atención veterinaria, etc.

- Clínicas veterinarias. Quienes se encargan del cuidado y salud de las mascotas, algunas disponen de la venta de medicamentos y accesorios otras sólo ofrecen todo lo relacionado con consulta, hospitalización, urgencias, entre otros.

5.5 PLAN ESTRATEGICO DE MERCADO

5.5.1 Análisis del Entorno

El plan de negocios de servicios integrados para mascotas tiene varias ventajas sobre otros negocios existentes que ofrecen servicios para mascotas, debido a que son empresas que son dedicadas a prestar servicio de veterinaria en especial a mascotas como son perros y gatos, también existen aquellas que sólo se dedican a vender productos alimenticios y accesorios, hay empresas dedicadas al cuidado en guardería, paseadores de perros, etc. Vemos que se ofrecen múltiples servicios para las mascotas pero ninguna tiene la integración de estos en un plan que se adapte y supla las necesidades de los clientes cubiertas dentro de un carnet que con el pago de una mensualidad cumpliendo con lo requerido por cada mascota y aún mejor, se adapte a la economía de los dueños.

Hay una competencia fuerte pero individualizada según las necesidades de los clientes, eso lo podemos ver claramente puesto que en la ciudad de Pereira existen aproximadamente 20 empresas veterinarias ubicadas en su mayoría en la zona céntrica de la ciudad, aparte de estas clínicas existen tiendas donde se dedican en especial a la comercialización de alimentos y accesorios para diversas especies de animales.

Figura 1. Mapa Geográfico clínicas veterinarias zona centro de Pereira.



Fuente: www.paginasamarillas.com.co

5.5.2 Análisis DOFA

En la siguiente matriz DOFA podemos analizar varios factores que son fundamentales para la ejecución del plan de negocios para la creación de la empresa de servicios integrales para mascotas, permitiendo ser objetivos en los riesgos, las posibilidades de oportunidad y que permita un diseño de propuestas claras para lograr las metas.

Los elementos consignados en la matriz DOFA se definieron por los componentes socio-culturales que existen alrededor de las mascotas, pues cada vez son más los hogares que tienen en sus casas una mascota la cual tratan como un miembro más de la familia requiere el cuidado y bienestar en igualdad de condiciones que las demás personas del hogar.

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el numeral (5.2 ANÁLISIS DEL SECTOR), se obtiene la información que las empresas dedicadas a la atención de mascotas en la ciudad de Pereira, no prestan un servicio integral lo cual

refiere que los dueños deban dirigirse a lugares diferentes o pagar por servicio individualizado para suplir las necesidades de sus animales, muchas veces el alto costo de los servicios prima sobre el no acceso del mismo.

Debilidades (D):

- Falta de conocimiento veterinario – zootecnista.
- Falta de recursos económicos.
- Empresa nueva sin credibilidad en el mercado.

Fortalezas (F):

- No existe en el mercado una empresa que ofrezcan los servicios integrados para mascotas.
- Atención para todo tipo de mascota.
- Ofrecer un carnet con pagos mensuales que asegure la atención integral de la mascota.
- Programas de cuidado, de promoción y prevención en la medicina veterinaria.
- Urgencias vitales 24 horas.
- Aparte de atención en salud, ofrecimiento de planes de recreación, guardería, spa, paseadores y psicología.
- Los servicios ofrecidos por medio de carnet, es un costo bajo a comparación de otros servicios a alto costo ofrecidos por otros prestadores.
- Carnet de atención en vida de la mascota así como en la muerte con servicios de embalsamamiento, entierro o cremación.
- Apoyo a las mascotas desamparadas que están en la calle sin protección.

Oportunidades (O):

- Competencia diversa.
- Atención zootecnista
- Planes cómodos de atención a mascotas en un carnet integral

- Pioneros en creación de una IPS para mascotas.
- Pioneros en ofrecimiento de servicios para atención después de la muerte de la mascota
- Todos los servicios en una sola empresa.
- Personal idóneo en atención para mascotas.

Amenazas (A):

- Empresa nueva en el mercado sin reconocimiento.
- Nuevos competidores
- Reglamentación.
- Crisis económica
- Falta de cultura en la prevención y promoción de la salud animal.
- No fidelidad de los clientes.

COMPARACIÓN MATRIZ DOFA

Debilidades-Oportunidades (DO):

- Creación de la empresa con contratación de personal calificado veterinario – zootecnista.
- Creación de planes de acuerdo a las necesidades de los clientes y el tipo de mascota que integre la atención de salud, recreación, cuidado, protección y atención después de la muerte.
- Gestionar los recursos económicos para la ejecución de la empresa por medio de ONG´S, asociaciones y empresas que apoyen proyectos y también la protección de los animales y el medio ambiente.

Fortalezas-Oportunidades (FO):

- Creación de una empresa de servicios integrados para mascotas que ofrezca por medio de un carnet, múltiples planes de acuerdo al tipo de mascota y a la economía del cliente, el cual tendrá pagos mensuales

como una EPS que además incluye servicios excequiales de varios tipos.

- Se pretende que de la misma empresa se disponga de recursos para la atención de las mascotas desamparadas.

Debilidades-Amenazas (DA):

- Gestión de recursos.
- Conocimiento y aplicación de las leyes y reglamentación que existen para la ejecución del plan de negocios.
- Concientización de los dueños de mascota de forma tal que se preocupen de la salud de sus animales y así generar fidelidad hacia la empresa.

Fortalezas-Oportunidades (FO):

- Creación de una empresa de servicios integrados para mascotas que ofrezca por medio de un carnet, múltiples planes de acuerdo al tipo de mascota y a la economía del cliente, el cual tendrá pagos mensuales como una EPS que además incluye servicios excequiales de varios tipos.

5.6 ANALISIS DE LA ENCUESTA DUEÑOS DE MASCOTAS

5.6.1 Fuentes de Información

Para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios integrados para mascotas se ha dirigido un estudio de mercado a los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Pereira.

Se utilizó la encuesta como instrumento de investigación, con el fin de identificar la percepción, gustos, los estilos de vida y las tendencias que tiene el mercado objetivo, para este caso serían los estratos mencionados.

Como base para la realización de la muestra para la encuesta se ha tomado la información de la cobertura de estratificación del *“Informe de la Estratificación Socioeconómico del Municipio de Pereira durante los años 2008/2009/2010/2011”*, el cual nos informa que para el año 2011 en municipio de Pereira cuenta con 153.495 predios registrados, de los cuales 127.835 son urbanos y 25.660 corresponden al área rural. Se toma como referente para el estudio la información del área urbana.

Tabla 8. Estratificación por predios municipio de Pereira.

Estrato	No de Predios	%
Bajo – Bajo (1)	17.644	13,8
Bajo (2)	26.767	20,9
Medio Bajo (3)	20.139	15,8
Medio (4)	19.725	15,4
Medio alto (5)	25.416	19,9
Alto (6)	18.059	14,1
Pendiente por def	85	0,1
TOTAL	127.835	100

Fuente: <http://portal.pereira.gov.co:7778/PUBLICADOR/CENTRO-DOCUMENTACION/ESTRATIFICACION-2011.pdf>

Para la muestra de la encuesta tomaremos el 0,2% del número de predios de los estratos 3, 4, 5 y 6, puesto que no todos los hogares pereiranos tienen mascotas y este es un porcentaje mínimo de evaluación, obteniendo como resultado una muestra de 167 encuestas.

También es importante para la realización de la encuesta la siguiente información existente sobre la población de caninos y felinos que habitan la ciudad de Pereira: *“Según el director operativo de salud pública del departamento de Risaralda “a la fecha (con corte a primer semestre de 2012) en el departamento de Risaralda se cuenta con 98.339 animales, entre caninos*

76% y felinos 24%....en Pereira hay 39.595 caninos y 12.542 felinos⁴ (ver anexo 3.)

Tabla 9. Numero de encuestas

Estrato	No de Predios	No de Encuestas
		0,2%
Medio Bajo (3)	20.139	40
Medio (4)	19.725	39
Medio alto (5)	25.416	51
Alto (6)	18.059	36
TOTAL	83.339	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

5.6.2 Objetivo de la Encuesta

Conocer las necesidades de salud, cuidado, alimentación y estancia que tienen las mascotas de los habitantes de la ciudad de Pereira y que otro tipo de servicios desea obtener el cliente para el bienestar de las mismas.

5.6.3 Análisis de la Encuesta

La encuesta realizada se hizo con la finalidad de analizar qué tipo de mascotas tienen en sus hogares los pereiranos, como son cuidadas y hasta qué valor están dispuestos a pagar por el bienestar de las mascotas.

Se realizaron 11 preguntas obteniendo como resultado los análisis siguientes:

⁴ Colombia. Secretaria de salud del departamento de Risaralda. Estudio de la dirección operativa de salud Pública secretaria de salud departamental. Censo canino y felino de Risaralda. 2013.

Pregunta 1: ¿Cuál es su estrato socio-económico?

Tabla 10. Encuesta pregunta 1

1. Muestra Encuesta por Estrato Socio Económico en la Ciudad de Pereira	
Estrato Socio Económico	Personas Encuestadas
3	40
4	39
5	51
6	37
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 5. Encuesta pregunta 1



Fuente: elaboración propia. IVI Mascota

La grafica muestra en proporción por estratos sociales 3, 4, 5 y 6 de los 167 pereiranos encuestados y que tienen mascotas.

Pregunta 2: ¿Qué tipo de mascota tiene?

Tabla 11. Encuesta pregunta 2

2. Qué tipo de mascota tienen Pereiranos	
Perro	69
Gato	40
Aves	13
Caballo	2
Tortuga	1
Hámster	3
Conejo	3
Peces	5
Perro y gato	15
Perro y aves	1
Perro, gato y aves	2
Perro y caballo	2
Perro y peces	2
Perro, peces y tortuga	1
Gato y aves	7
Gato y tortuga	1
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 6. Encuesta pregunta 2



Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

De los pereiranos que tienen mascotas el 41% tienen como mascota los perros y en un 24% los gatos siendo más común estas dos especies de animales domésticos, seguido a ello se encontramos las aves con 8% de varios tipos como otra especie favorita para tener en casa.

Las personas no sólo tienen un tipo de mascota en sus casa también suelen tener varios y de diferentes especies, la convivencia entre mascotas más común son los perros y gatos con 9% del total encuestado, luego le sigue perros, gatos y aves.

En los hogares pereiranos encontramos especies animales que no son comunes pero que también son miembros de las familias como son tortugas, hámster, peces, caballos, entre otros, los cuales también son queridos y cuidados por sus dueños.

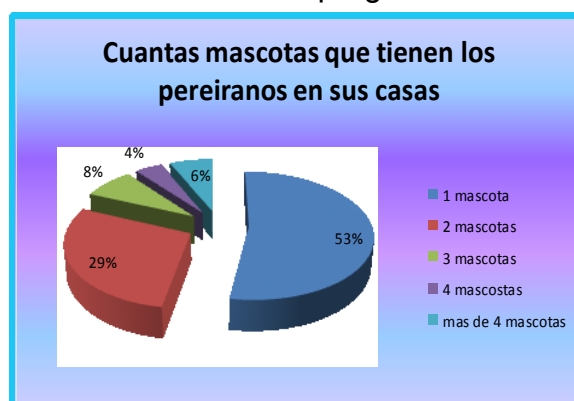
Pregunta 3: ¿Cuántas mascotas tiene en casa?

Tabla 12. Encuesta pregunta 3

3. Cuántas mascotas tienen los pereiranos en sus casas	
Numero de mascotas	Personas encuestadas
1 mascota	88
2 mascotas	48
3 mascotas	13
4 mascotas	7
más de 4 mascotas	11
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 7. Encuesta pregunta 3



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

De la muestra encuestada 53% personas tienen en sus hogares una sola mascota, 29% personas tienen dos y siendo un valor muy importante es que 6% de pereiranos tienen más de 4 mascotas en sus hogares visualizando así

que tiene varias mascotas de la misma especie y también de diferentes como son perros, gatos y aves, entre otros.

Pregunta 4: ¿Qué tipo de alimento le da a su mascota?

Para la pregunta 4 se han agrupado los alimentos para animales según los tipos de mascotas y para efectos del análisis:

Tabla 13. Grupo de alimentos para mascotas

GRUPO DE ALIMENTOS
ALIMENTO 1: solo pienso (cuido).
ALIMENTO 2: pienso, croquetas, carne procesada, carne, pollo, agua, frutas, caldos refrescos y alimentos caseros.
ALIMENTO 3: pienso, semillas, hierbas, frutas, croquetas, legumbres y hortalizas, carne procesada, carne, pollo, agua y caldos.
ALIMENTO 4: semillas, frutas, hiervas, verduras y agua.

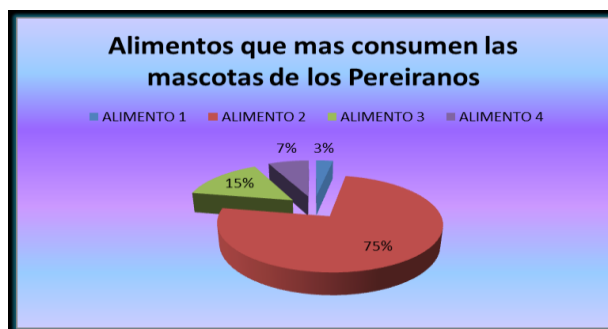
Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 14. Encuesta pregunta 4

4. Alimentos que más consumen las mascotas de los Pereiranos	
ALIMENTOS 1	5
ALIMENTOS 2	125
ALIMENTOS 3	25
ALIMENTOS 4	12
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 8. Encuesta pregunta 4



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

La alimentación de las mascotas es un factor indispensable para la salud de las mismas por ello los pereiranos le compran y preparan a sus mascotas alimentos que le proporcionen el valor nutricional que estos necesitan.

En la gráfica se visualiza que el grupo de alimentos que más le dan los pereiranos a sus mascotas es el 2 con un 75% de la muestra encuestada, este

grupo son los alimentos: pienso, croquetas, carne procesada, carne, pollo, agua, frutas, caldos refrescos y alimentos caseros.

Pregunta 5: ¿Qué tipo de estancia le brinda a su mascota?

Tabla 15. Encuesta pregunta 5

5. Estancia que los pereiranos le brindan a sus mascotas	
Tipo de estancia	Personas encuestadas
cama y cuna	103
cama, cuna, jaula, huerta y pecera	32
cama, cuna, establo	4
Acuario	5
cobija, cojín, tapete, tendido	17
Ninguno	6
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 9. Encuesta pregunta 5



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Para los pereiranos es muy importante que sus mascotas tengan un ambiente adecuado y una estancia confortable por ello el 62% de las personas encuestadas le brindan a sus mascotas una cuna o una cama haciendo así que este se sienta amado e importante. La estancia ofrecida es la requerida por las mascotas; encontramos que sólo un 4% de los pereiranos en sus hogares no le ofrecen estancia alguna a sus mascotas debido a que no lo necesitan pues muchas veces la estancia es lugar de elección de la propia mascota.

Pregunta 6: ¿Con quién deja la mascota al momento de viajar?

Tabla 16. Encuesta pregunta 6

6. Los pereiranos con quien dejan a sus mascotas al momento de viajar	
Amigo	19
Familiar	76
guardería	8
Solo	28
siempre al cuidado del dueño	36
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 10. Encuesta pregunta 6



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Cuando los pereiranos que tienen mascotas requieren viajar y no pueden llevarlas, por lo general recurren a alguien conocido para que lo cuide en especial alguien de mucha confianza como lo es un familiar, en la gráfica visualizamos que para el 45% de los pereiranos un familiar es la persona indicada para su cuidado, un 22% siempre llevan y cuidan a sus mascotas, el 17% deja sus mascotas solas porque consideran que pueden estar sin cuidado humano y el 5% busca los servicios de una guardería.

Pregunta 7: ¿Qué grado de importancia tiene la salud de su mascota?

Tabla 17. Encuesta pregunta 7

7. Grado importancia que le dan los pereiranos a la salud de sus mascotas	
Importante	50
Muy Importante	117
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 11. Encuesta pregunta 7



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Para los pereiranos que tienen mascotas, ellas tienen un grado de importancia por ello es de vital importancia los cuidados que les ofrecen, vemos que para la mayoría de las personas en un 70% sus mascotas son muy importantes y para el 30% de las personas encuestadas sus mascotas son sólo importantes.

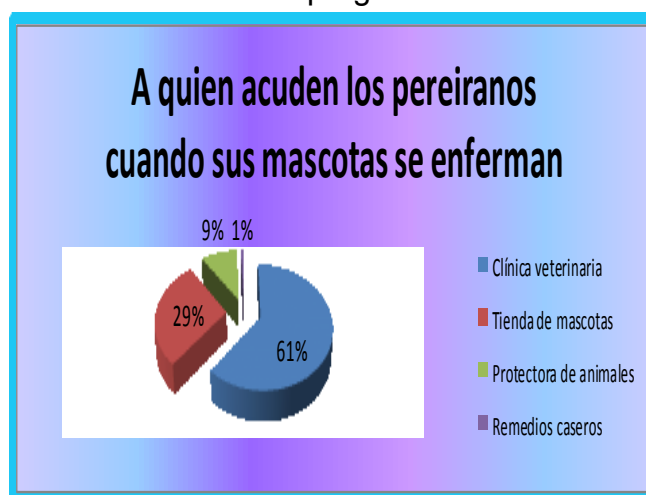
Pregunta 8: ¿A quién acude cuándo su mascota cuando se enferma?

Tabla 18. Encuesta pregunta 8

8. A quien acuden los pereiranos cuando sus mascotas se enferman	
OPCIONES DE SALUD PARA MASCOTAS	PERSONAS ENCUESTADAS
Clínica veterinaria	102
Tienda de mascotas	48
Protectora de animales	16
Remedios caseros	1
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafica 12. Encuesta pregunta 8



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Para los pereiranos la salud de sus mascotas es tan importante que tratan siempre de acudir a un lugar donde tengan conocimiento sobre la salud de los animales por ellos de las personas encuestadas el 61% acuden a las clínicas veterinarias, el 48% a las tiendas de mascotas que por lo general cuentan con un médico veterinario.

Pregunta 9: ¿Tiene su mascota un carnet de salud?

Tabla 19. Encuesta pregunta 9

9. ¿Tiene su mascota un carnet de salud?	
SI	34
NO	133
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafico 13. Encuesta pregunta 9



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Se les pregunto a los pereiranos encuestados si sus mascotas tienen un carnet de salud que le cubra todas sus necesidades en salud, encontramos que el porcentaje de personas que tienen un carnet de salud para las mascotas el porcentaje es de un 20%, pero ellos refieren que es un carnet de salud de medicina prepagada para mascotas. El 80% de la población no tiene a sus mascotas cubiertas con un carnet de salud pues refieren que el costo en ocasiones es igual que pagar particular.

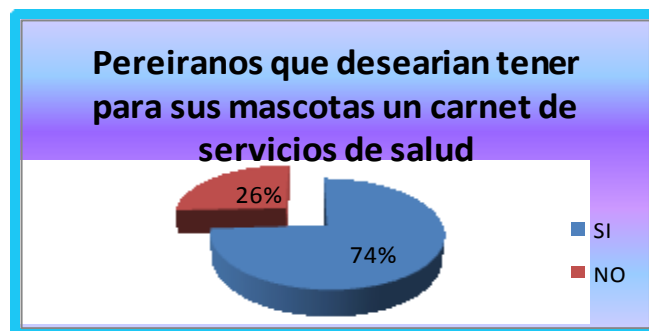
Pregunta 10: ¿Le gustaría que su mascota estuviera cubierta con un plan de salud y otros servicios por medio de un carnet?

Tabla 20. Encuesta pregunta 10

10. ¿Le gustaría que su mascota estuviera cubierta con un plan de salud y otros servicios por medio de un carnet?	
SI	124
NO	43
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Grafico 14. Encuesta pregunta 10



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Es notorio que las personas cada vez quieren darle cierto bienestar a sus mascotas, por ello el hecho de tenerlas cubiertas con un carnet que cubra los servicios de salud animal es un factor de gran importancia, siendo así un 74% de personas que les gustaría proteger la salud de sus mascotas por medio del carnet de salud; el 26% de encuestados restantes muchos de ellos por su capacidad económica no es de mucho interés vincular a sus mascotas a un carnet pues cuentan con la solvencia económica para cubrir todos los gastos de sus mascotas, al igual que a otros pereiranos que ya tienen un carnet de medicina prepagada para mascotas el interés por tener otro tipo de carnet de salud para sus mascotas no es interesante.

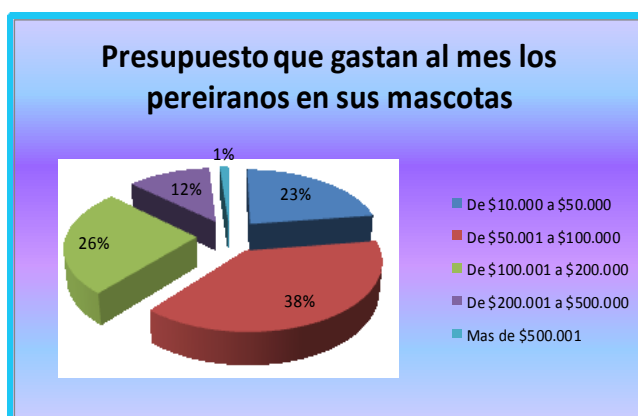
Los pereiranos que desean cubrir sus mascotas con este tipo de carnet se mostraron muy expectantes e interesados puesto que el costo de cuidar una mascota es alto, en el especial los servicios de salud.

Pregunta 11: ¿Qué presupuesto gasta al mes en su mascota?

Tabla 21. Encuesta pregunta 11 **Grafica 15.** Encuesta pregunta 11

11. ¿Qué presupuesto gasta al mes en su mascota?	
De \$10.000 a \$50.000	38
De \$50.001 a \$100.000	64
De \$100.001 a \$200.000	43
De \$200.001 a \$500.000	20
Más de \$500.001	2
TOTAL	167

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

El presupuesto que gastan los pereiranos en sus mascotas nos muestra lo importante que son sus mascotas, en un 38% de la muestra el presupuesto asignado de los pereiranos para sus mascotas está en el rango de \$50.000 a \$100.000 siendo la mayoría el presupuesto gastado teniendo solo 1 o 2

mascotas y animales como gatos, perros y aves. Cuando las familias pereiranas tienen un número mayor a 2 mascotas el presupuesto de gastos en mascotas tiende a crecer.

5.7 MARKETING MIX PRODUCTO

El producto final es una empresa de servicios integrados para mascotas que ofrezca por medio de un carnet todos los servicios de salud, cuidado, protección y muerte digna de las mascotas, buscando la comodidad, asequibilidad, disposición y economía de los dueños. Buscando siempre mejorar la calidad de vida de las mascotas, teniendo en cuenta la necesidad que tenga cada uno de los dueños para con sus mascotas.

5.8 ESTRATEGIA DEL PRODUCTO

La principal estrategia del mercado es darnos a conocer como una empresa integral, posicionándola en el mercado por medio de la atención y calidad de los servicios prestados del personal contratado, una estrategia de diferenciación, se concentra en explotar las principales fortalezas del negocio, las cuales son: Un equipo de trabajo expertos en el cuidado de las mascotas, y zootecnistas que permitan una valoración correcta de las mascotas; una estrategia de enfoque con constante innovación en el cuidado de las mismas mediante nuevos procedimientos de salud y nuevos equipos.

5.9 ESTRATEGIAS DE PROMOCION

La captación de clientes es muy importante en un inicio para dar a conocer el negocio. Es importante tener presente todas esas variables y medios que permitirán que se exponga los servicios ofertados teniendo siempre en cuenta el sector poblacional al cual están dirigidos. Se elabora un plan estratégico de comunicación donde se utilizan todos los instrumentos de publicidad necesarios para dar a conocer la empresa, la campaña publicitaria puede tener los siguientes elementos:

- La empresa será un lugar con una imagen que refleja todo lo que el cliente desee ver con respecto a las mascotas con una perspectiva moderna. Se pueden emplear elementos de exposición que llamen la atención del cliente, siendo un lugar cómodo que represente seguridad.
- Es importante que el personal contratado para la atención de los clientes sean profesionales idóneos que transmitan confianza, capaz de asesorar de forma adecuada al cliente.
- Realizar promociones, eventos y regalos en temporadas para las mascotas de forma periódica, dentro de las instalaciones de la empresa.
- Es altamente importante el manejo de la publicidad por medio de volantes informativos repartidos por la zona donde se ubique el negocio y lugares aledaños; la entrega de folleto a los clientes sobre ofertas, eventos y demás actividades programadas; la pauta en las Páginas Amarillas; las llamadas a los clientes son vitales para hacer sentir al cliente que su mascota es importante para la organización; etc.

- La tecnología y sus avances son un medio de comunicación muy importante y oportuna para dar a conocer el negocio por medio de página web y las redes sociales.
- El llamado “voz a voz” es un medio efectivo por el cual se hará una publicidad sin costo alguno, la transmisión de la información usuario por usuario mide el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes los cuales pueden expresarse por medio de un buzón de sugerencias.

5.10 ESTRATEGIA DE PLAZA

Su mejor ubicación es la zona céntrica de la ciudad de Pereira, ya que es un punto estratégico y de fácil acceso y mayor posibilidad de oferta y demanda y la proximidad de la empresa a vías de comunicación.

También existe la posibilidad de abastecerse en la zona de materias primas y otros productos y las posibilidades de subcontratación de servicios o trabajos con otras empresas. Allí se pueden encontrar los suministros y servicios existentes en la zona.

5.11 ESTRATEGIA DE PRECIOS

Respecto a los precios de los servicios integrados para la mascota son establecidos de acuerdo al porcentaje mayor de presupuesto al cual las personas están dispuestas a destinar para sus mascotas y el estrato es también un factor clave para determinar los precios de los planes, se tiene en cuenta que la empresa ofrece planes con servicios de calidad y comodidad,

factores que importan más al usuario en el momento de buscar el cuidado de su mascota.

Tabla 22. Precios por tipo de plan de servicios integrados

ATENCION POR TIPO AFILIACION	TARIFA MENSUAL CARNET	CUOTAS MODERADORAS POR ATENCIÓN
Carnet Plan Básico	\$ 30.000	2500
Carnet Plan Medio	\$ 40.000	3000
Carnet Plan Alto	\$ 60.000	5000
Carnet Plan Oro	\$ 80.000	9000
El valor por mascota adicional a la afiliada tendrá el valor del 10% del tipo de carnet correspondiente.		
El copago de la cirugía es el 10% del valor total de la cirugía, aplicado según el tipo de carnet.		
Descuentos especiales en accesorios y alimentos para las mascotas afiliadas a “Mi Mascota”		

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

6. SERVICIOS A OFERTAR

Los servicios integrados para mascotas ofertados se hacen por planes manejados por medio de carnets que cubran todas las necesidades de las mascotas según crean los dueños de las mismas, por ello la oferta de varios planes con las opciones que los clientes consideren necesarias. Los precios de los planes están en un rango mensual entre \$50.001 a \$100.000 el cual están dispuestos a pagar los pereiranos que tienen mascotas siendo así el 38% de la población encuestada el porcentaje mayor:

▪ PLAN BÁSICO

Constituye el plan básico de servicios que requieren las mascotas:

- Consulta médica veterinaria.
- Servicios de Promoción y Prevención en salud para mascotas.
- Atención de urgencias 24 horas.
- Vacunación.
- Esterilización.
- Profilaxis.
- Medicación.
- Pequeñas Cirugías.
- Servicio Funerario.
- Acompañamiento psicológico durante el duelo de la mascota.
- Transporte de la mascota.

▪ PLAN MEDIO

Constituye el plan de servicios básicos más otros servicios adicionales que requieren las mascotas:

- Consulta médica veterinaria.

- Servicios de Prevención y Promoción en salud para mascotas.
- Atención de urgencias 24 horas.
- Vacunación.
- Esterilización.
- Profilaxis.
- Medicación.
- Pequeñas y medianas cirugías.
- Terapias y recreación.
- Servicio Funerario.
- Acompañamiento psicológico durante el duelo de la mascota.
- Transporte de la mascota

▪ **PLAN ALTO**

Constituye el plan de servicios medios más otros servicios adicionales que desean brindar los dueños a sus mascotas:

- Consulta médica veterinaria.
- Servicios de Prevención y Promoción en salud para mascotas.
- Atención de urgencias 24 horas.
- Vacunación.
- Esterilización.
- Profilaxis.
- Medicación.
- Pequeñas, medianas y grandes cirugías.
- Terapias y recreación.
- Servicio Funerario.
- Acompañamiento psicológico durante el duelo de la mascota.
- Transporte de la mascota.

▪ **PLAN ORO**

Constituye el plan de servicios altos más otros servicios adicionales que desean brindar los dueños a sus mascotas:

- Consulta médica veterinaria.
- Servicios de Prevención y Promoción en salud para mascotas.
- Atención de urgencias 24 horas.
- Vacunación.
- Esterilización.
- Profilaxis.
- Medicación.
- Pequeñas, medianas y grandes cirugías.
- Terapias y recreación.
- Servicio de paseador.
- Servicio de guardería.
- Servicio Funerario.
- Acompañamiento psicológico durante el duelo de la mascota.
- Transporte de la mascota.

6.1 BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Los beneficios del “Plan Integral para Mascotas” son varios los cuales son importantes para los dueños de las mascotas debido a que se verá reflejado en la economía del hogar y en el bienestar de las mascotas:

- Los servicios de salud para mascotas son costosos debido a que son servicios particulares.
- Cubrimiento de medicamentos dentro del plan integral.

- Manejo de promoción y prevención en salud para mascotas, evitando así contratiempos y graves enfermedades en las mascotas haciendo una detección temprana de las mismas.
- Cubrimiento de todo tipo de cirugías dentro del plan integral.
- Cubrimiento de servicios especiales para mascotas dentro del plan integral.
- Personal idóneo para la atención de las mascotas.
- Descuentos especiales por tener mascotas afiliadas en “Servicios Integrados para mascotas”.
- Atención urgencias 24 horas con todos los servicios requeridos cubiertos por el plan integral.
- Atención funeraria y duelo al momento de fallecimiento de la mascota.

6.2 APOORTE SOCIAL

“Servicios Integrados para Mascotas”, por medio del cobro de la cuota moderadora de las atenciones prestadas a sus afiliados, pretende contribuir socialmente prestándoles servicios médico-veterinarios a los animales que no tienen hogar y viven en la calle. Estas mascotas de la calle requieren ser vacunadas, esterilizadas para el control de la sobrepoblación callejera en especial de perros y gatos, la curación de heridas o enfermedades, lo cual en buenas condiciones de vida estas mascotas tendrán la posibilidad de encontrar alguien que desee adoptarlas.

La preocupación de abandono de las mascotas dejada por sus dueños en la calle es alarmante como se evidencia en el siguiente artículo:

“Combia y el Poblado, los sectores que registran mayor cantidad de animales que se arrojan a la calle.

La Fundación Protectora de Animales Amor por Ti, que funciona además como albergue de perros y gatos abandonados, accidentados o enfermos, reportó un aumento preocupante de un 85% de caninos y felinos en estado de abandono en el año 2012, en comparación con el mismo período del 2011, según reportó su presidenta, Sandra Patricia Marín Restrepo.”⁵

⁵ pereiravirtual.com, <http://www.pereiravirtual.com/web16/noticias/1242-preocupante-aumento-de-abandono-de-perros-y-gatos-en-pereira-denuncia-fundaci%C3%B3n.html>

7. MODULO TÉCNICO

El módulo técnico-operativo a realizar en éste trabajo, contempla los procesos de implementación del negocio, diseño y plan de trabajo a desarrollar, los procesos relacionados con el proyecto y equipos relacionados para el buen funcionamiento del centro veterinario.

7.1 RELACIÓN EQUIPOS MUEBLES ENSERES E INSUMOS

Para la ejecución de los servicios integrados para mascotas, son necesarios los siguientes elementos:

Tabla 23. Equipo y herramientas

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS			
EQUIPO Y/O HERRAMIENTA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tabla de tamaño y peso del animal	4	\$ 5.000	\$ 20.000
Uniforme clínico anti fluidos	8	\$ 30.000	\$ 240.000
Mesa metálica con gabinetes para vacunación	2	\$ 582.000	\$ 1.164.000
Bozal para perros y gatos	4	\$ 15.000	\$ 60.000
Jeringa metálica 10 cc	1	\$ 53.000	\$ 53.000
Jeringa metálica 20 ml	1	\$ 63.000	\$ 63.000
Esterilizador y desinfectador	1	\$ 530.000	\$ 530.000
Mesa de exploración, vitrina, gabinete, lámpara, porta-sueros y bote banco basurero obsequio.	1	\$ 6.980.000	\$ 6.980.000
Lavamanos médico con pedestal	2	\$ 1.167.500	\$ 2.335.000
Balanza veterinaria de plataforma, hasta 35 kg	1	\$ 304.700	\$ 304.700
Balanza amplia de veterinaria, hasta 150 kg	1	\$ 768.500	\$ 768.500
Fonendoscopio 3m Littman Lightweight Burgundy	3	\$ 170.000	\$ 510.000
Isotopos	2	\$ 7.000	\$ 14.000
Kit de pinzas oftálmicas	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Tijera multiusos	2	\$ 21.000	\$ 42.000
Termómetro ambiental 21x9 cm	1	\$ 7.600	\$ 7.600
Nebulizador Omron	1	\$ 233.200	\$ 233.200
Oto/oftalmoscopio con reóstato	1	\$ 245.700	\$ 245.700

Equipo diagnóstico, espéculo nasal 9 mm	1	\$ 260.600	\$ 260.600
Lámpara diagnóstico Fortelux	2	\$ 22.000	\$ 44.000
Dermatoscopio mini 3000	1	\$ 747.300	\$ 747.300
Kit de espéculo nasal	1	\$ 59.200	\$ 59.200
Mesa de mayo, para tratamiento dental con bandeja de 60x40 cm	1	\$ 763.200	\$ 763.200
Calibrador dental	1	\$ 35.000	\$ 35.000
Abreboca para perros de acero inoxidable	1	\$ 45.600	\$ 45.600
Limpiador dental	1	\$ 1.855.000	\$ 1.855.000
Fresas dentales quirúrgicas	2	\$ 52.130	\$ 104.260
Kit de espejos dentales	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Sonda dental	6	\$ 9.000	\$ 54.000
Acoplamiento Multiflex Kavo dental 465 LR	1	\$ 198.750	\$ 198.750
Kit de exploración básica periodontal	1	\$ 254.400	\$ 254.400
Kit dental para perros grandes, medianos y pequeños	1	\$ 57.000	\$ 57.000
Kit de ascensores dentales felinos	1	\$ 51.700	\$ 51.700
Kit de pinzas para extracción de dientes	1	\$ 450.500	\$ 450.500
Unidad dental de funcionamiento Kavo con pedal	1	\$ 662.500	\$ 662.500
Caneca basura roja riesgo biológico	4	\$ 22.000	\$ 88.000
Mesa de cirugía con gabinete y plancha de acero inoxidable	1	\$ 8.900.000	\$ 8.900.000
Gabinete metálico con puerta de vidrio	1	\$ 1.480.000	\$ 1.480.000
Mesa de instrumentos quirúrgicos	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Endoscopio	1	\$ 490.000	\$ 490.000
Aparato de diatermia mono/bipolar	1	\$ 2.517.500	\$ 2.517.500
Diatermia-26G electrodo de bucle	2	\$ 13.250	\$ 26.500
Kit de pinzas de diatermia monopolares y polares	1	\$ 530.000	\$ 530.000
Kit de tijeras de diatermia	1	\$ 165.000	\$ 165.000
Monitor veterinario Carewell CPM 9000mini	1	\$ 1.898.100	\$ 1.898.100
Respirador artificial para cuidados intensivos	1	\$ 2.323.700	\$ 2.323.700
Máquina de anestesia veterinaria	1	\$ 950.000	\$ 950.000
Bolsa de anestesia de reinhalación de goma látex 3 litros	2	\$ 19.300	\$ 38.600
Kit de separadores abdominales	1	\$ 525.000	\$ 525.000
Cortaúñas y corta cola tipo tijera de acero inoxidable	1	\$ 30.400	\$ 30.400
Molde corta orejas curvo y plano para perros	1	\$ 22.000	\$ 22.000
Cuenca de plástico para el vómito	1	\$ 30.500	\$ 30.500
Estuche de cirugía y disección x 9 piezas	1	\$ 130.000	\$ 130.000
Kit de bisturí para cirugía	1	\$ 100.000	\$ 100.000
Lámpara de quirófano de dos brazos con campanas de aluminio	1	\$ 7.580.000	\$ 7.580.000
Kit de tijeras para cirugía	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Estuche cirugía 9 piezas animales menores	1	\$ 85.500	\$ 85.500
Estuche cirugía 9 piezas animales mayores	1	\$ 142.500	\$ 142.500
Kit de pinzas porta agujas 14 y 20 cm	1	\$ 106.000	\$ 106.000
Kit de agujas para sutura	3	\$ 25.000	\$ 75.000
Riñón, torundero, porta abata lenguas, porta termómetro y charola para desinfectar tijeras	1	\$ 590.000	\$ 590.000

Collar isabelino	10	\$ 17.000	\$ 170.000
Esterilizador ultravioleta	1	\$ 490.000	\$ 490.000
Kit para cauterización	1	\$ 1.772.850	\$ 1.772.850
Kit de clavos para el hueso Steinman	1	\$ 42.400	\$ 42.400
Kit destornillador ortopédico de cabeza hexagonal para tornillos de 3,5 y 4,5 mm	1	\$ 132.500	\$ 132.500
Bomba de infusión para uso veterinario	1	\$ 410.000	\$ 410.000
Porta sueros, acero inoxidable, base cromada, 4 colg.	1	\$ 175.000	\$ 175.000
Microscopio objetivos plan 4x, 10x, 40x, 100x	1	\$ 2.750.700	\$ 2.750.700
Monoplato de pesas corredizas de 3 vigas	1	\$ 323.300	\$ 323.300
Matraz kitasatos para vacío	2	\$ 21.700	\$ 43.400
Vaso de precipitados. Forma baja	2	\$ 37.600	\$ 75.200
Refractómetro de mano	1	\$ 159.000	\$ 159.000
Pipeta automática	1	\$ 171.000	\$ 171.000
Baño termostático analógico 12 litros 4 orificios	1	\$ 874.500	\$ 874.500
Centrífuga angular analógica	1	\$ 527.350	\$ 527.350
Agitador magnético con calefacción. Analógico 120x120 mm	1	\$ 437.250	\$ 437.250
Nevera para transporte de muestras	1	\$ 280.900	\$ 280.900
Roto Reader (lector y magnificador de sangre)	1	\$ 112.600	\$ 112.600
Termómetro químico de escala opal. Relleno de líquido coloreado 10 - 110°C	1	\$ 17.300	\$ 17.300
Ecógrafo portátil en blanco y negro	1	\$ 7.155.000	\$ 7.155.000
Otoscopio/ofthalmoscopio veterinario	1	\$ 132.300	\$ 132.300
Electrocardiógrafo para veterinaria Cardioline Vet600	1	\$ 2.734.800	\$ 2.734.800
Cassettes de rayos x Lanex Kodak X-omat 24x30 cm	4	\$ 38.000	\$ 152.000
Negatoscopio de sobremesa, acero pintado, 1 pantalla	1	\$ 230.400	\$ 230.400
Negatoscopio odontológico 32x24x3 cm	1	\$ 235.800	\$ 235.800
Procesador de película de rayos x automática Kodak X-omat 2000	1	\$ 3.287.000	\$ 3.287.000
Guacal pequeño capacidad 20 kg	8	\$ 100.000	\$ 800.000
Guacal mediano capacidad 35 kg	6	\$ 134.000	\$ 804.000
Guacal grande capacidad 45 kg	6	\$ 414.000	\$ 2.484.000
Incubadora para laboratorio	1	\$ 2.027.300	\$ 2.027.300
TOTAL			\$ 77.615.860

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 24. Equipos de oficina

EQUIPOS DE OFICINA			
EQUIPOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
PC escritorio smart Celeron con impresora	4	\$ 999.000	\$ 3.996.000
Teléfono inalámbrico Panasonic 3 auriculares	1	\$ 268.900	\$ 268.900
Archivador metálico	2	\$ 299.900	\$ 599.800
Software operativo	1	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
Página Web	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
TOTAL			\$ 8.364.700

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 25. Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
sillas tándem sala de espera x 4 puestos	2	\$ 369.000	\$ 738.000
Escritorio toscana 1 cajón 1 gaveta	4	\$ 259.900	\$ 1.039.600
Silla de escritorio	4	\$ 63.900	\$ 255.600
Silla interlocutora	8	\$ 259.900	\$ 2.079.200
Estantería metálica	4	\$ 63.900	\$ 255.600
TOTAL			\$ 4.368.000

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 26. Papelería

PAPELERIA			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma tamaño carta	5	\$ 7.000	\$ 35.000
Sello	4	\$ 15.000	\$ 60.000
Tinta para sellos	2	\$ 3.000	\$ 6.000
Caja ganchos legajadores x 20	2	\$ 2.500	\$ 5.000
A-Z tamaño carta	5	\$ 4.500	\$ 22.500
Grapadora	4	\$ 7.800	\$ 31.200
Caja ganchos grapadores	4	\$ 2.700	\$ 10.800
Perforadora	4	\$ 8.000	\$ 32.000
Saca ganchos	4	\$ 1.500	\$ 6.000
Caja lapiceros color negro Paper mate Sencillo x 12	1	\$ 11.000	\$ 11.000
Correctores	4	\$ 2.500	\$ 10.000
Caja lápices Mirado Hb x 12	1	\$ 6.400	\$ 6.400
Borradores faber castell x 12	1	\$ 4.000	\$ 4.000
Regla 50 cm	4	\$ 3.000	\$ 12.000
TOTAL			\$ 251.900

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 27. Implementos de aseo

IMPLEMENTOS DE ASEO			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escoba	2	\$ 6.450	\$ 12.900
Recogedor	1	\$ 5.780	\$ 5.780
Trapeador	2	\$ 6.500	\$ 13.000
Balde sencillo	1	\$ 4.000	\$ 4.000
Límpido aro x 4,5 cm ³	3	\$ 6.800	\$ 20.400
Cepillo Sanitario	1	\$ 6.000	\$ 6.000
Guantes X2	4	\$ 2.500	\$ 10.000
Limpión súper absorbente x 6	2	\$ 4.650	\$ 9.300
Cepillo grande	1	\$ 4.200	\$ 4.200
Paño abrasivo x 2	3	\$ 550	\$ 1.650
Jabón en polvo x 5000 gr	3	\$ 15.910	\$ 47.730
Paquete x12 rollos de papel higiénico	2	\$ 13.000	\$ 26.000
Paquete bolsas color verde x 6	7	\$ 1.500	\$ 10.500
Paquete bolsas color negro x 6	7	\$ 1.300	\$ 9.100
TOTAL			\$ 180.560

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 28. Software Empresarial

SOFTWARE EMPRESARIAL			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Software operativo	1	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
Página Web	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
TOTAL			\$ 3.500.000

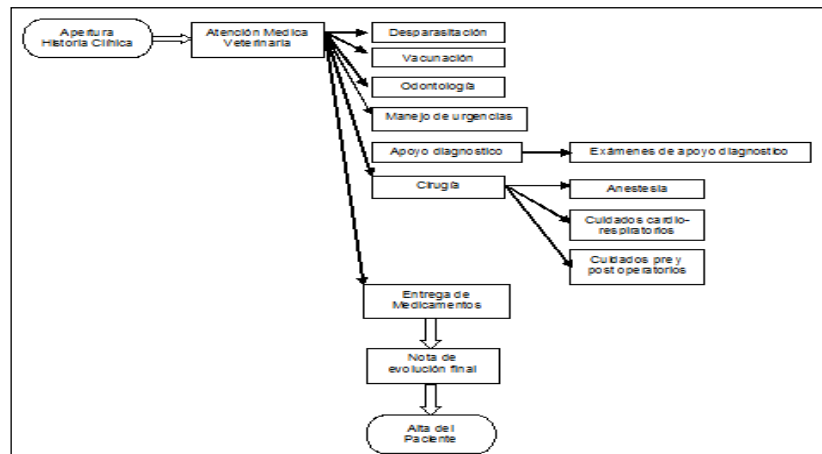
Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS

Los diagramas de flujo se realizan para dar una mayor claridad de los procesos que se llevarán a cabo dentro del plan integral, y para mostrar de forma más explícita el proceso de prestación de los servicios, que se pretenden ofrecer con la magnetización de la mascota.

7.2.1 Flujograma Atención Medicina Veterinaria

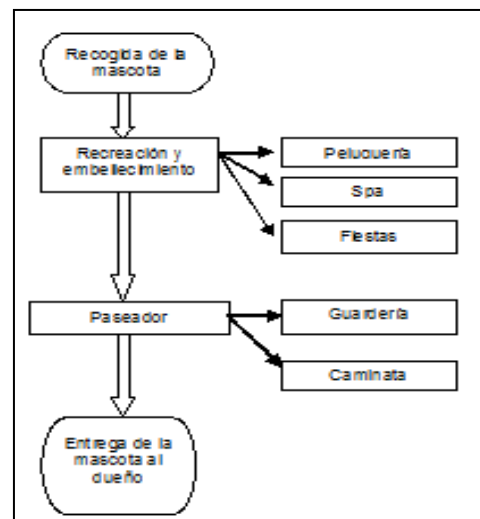
Figura 2. Flujograma atención medicina veterinaria



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

7.2.2 Flujograma Recreación Y Paseadores

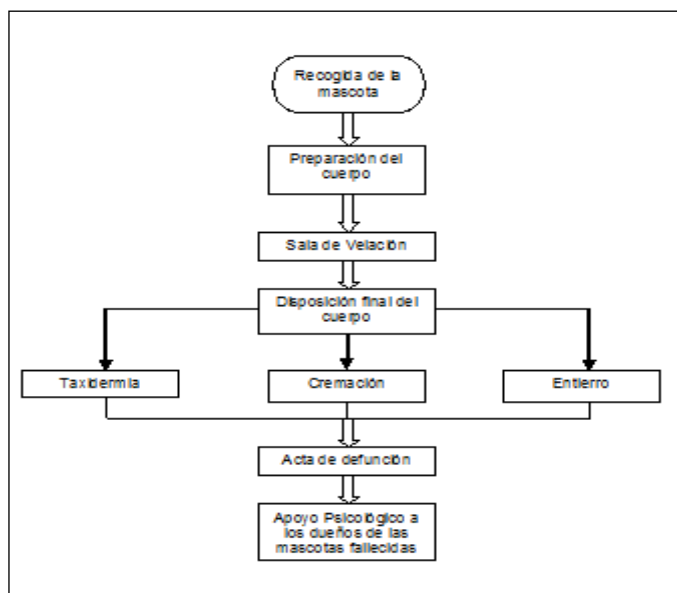
Figura 3: Flujograma recreación y paseadores



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

7.2.3 Flujograma Proceso De Defunción

Figura 4: Flujograma proceso de defunción



Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

7.2.4 Definiciones De Los Procesos De Los Flujogramas

- **Apertura historia clínica.** Toda mascota debe ser registrada en el sistema para que quede la historia clínica, donde existan todos los datos de la misma, nombre, fecha de nacimiento, raza, tipo de mascota, datos del dueño: nombre, dirección y teléfono. Y por último el tipo de plan en el cual se afiliará la mascota.
- **Atención médica veterinaria.** El veterinario recibe a la mascota para la consulta, el cual toma sus signos vitales y hace un examen físico, para determinar el estado de salud de este y dependiendo del caso indica el tratamiento a seguir.

- **Diagnóstico.** Se identifica el tipo de consulta y durante ella se asigna el tratamiento adecuado con medicina o intervención. Si es necesario se utilizan instrumentos de ayuda diagnóstica para un criterio acertado.
- **Desparasitación.** Es preciso tener conocimiento sobre la desparasitación de la mascota, ya que este proceso es fundamental porque los paracitos no permiten que la vacuna a efectuar tenga el efecto esperado.
- **Vacunación correspondiente.** Después de desparasitar se vacuna la mascota según criterio médico, esta es necesaria para su crecimiento y evitar enfermedades de la raza.
- **Entrega de medicamentos.** Se entregan y facturan los medicamentos asociados a la prescripción médica.
- **Pre y Post operatorio.** Se tienen todos los cuidados y preparaciones médicas antes de realizar la cirugía para evitar complicaciones con la anestesia y los procedimientos relacionados con la cirugía. Y en la recuperación permanecerá en la sala hasta que despierte y pueda mantener sus funciones vitales sin ayuda del auxiliar veterinario
- **Cirugía.** Se asigna la intervención quirúrgica dependiendo de la prescripción médica y dar la continuidad del tratamiento a seguir.
- **Urgencias.** Se realiza el triage para evaluar el tipo de urgencia requerida y así determinar el tratamiento; si es quirúrgico se pasa a sala y si no lo es, se entregan los medicamentos para normalizar la mascota.
- **Odontología.** Atención en salud oral de la mascota para evitar enfermedades causadas por una mala higiene bucal.

- **Cuidados cardiorrespiratorios:** Atención oportuna para tratamientos respiratorios en caso de posibles afectaciones cardíacas.
- **Recreación y Embellecimiento:** En este punto el dueño de la mascota determina que cuidados quiere para que su mascota este bella o relajada.
- **Peluquería:** Atención en el baño de la mascota, corte de uñas,
- **Spa:** Se atiende el cansancio de la mascota y mantiene su cuerpo saludable por medio de masajes corporales
- **Fiestas:** Recreación para las mascotas por medio de entretenimiento con personas encargadas de proporcionarles diversión.
- **Paseador:** Se encarga de pasear en este caso a los perros, ya que estos se estresan con mayor facilidad.
- **Nota evolución final:** en ella se describe la evolución que obtuvo la mascota con el tratamiento y se definen las recomendaciones y cuidados a seguir.
- **Alta del paciente:** es la salida de la mascota de la terapia en la cual se encuentre.
- **Disposición final del cuerpo:** en este punto se trata todo lo que tenga que ver con el fallecimiento de la mascota, y se determina según su dueño el tipo de entierro que quiere para ella.
- **Taxidermia:** se diseca el animal para conservarlo con apariencia de vivo, se requiere de un experto taxidermista que hace el procedimiento.

- **Cremación:** es la disposición final más usada de momento y es la práctica de deshacer un cuerpo quemándolo en un crematorio.
- **Entierro:** se entierra el cadáver del animal.
- **Acta de defunción:** Es el documento oficial en el que se expide el fallecimiento de la mascota, donde consta el día y la hora de la muerte.
- **Apoyo psicológico:** Este puede ser acompañamiento o asesoría psicológica en el momento del fallecimiento de la mascota o después de ésta.

8. MODULO ADMINISTRATIVO

8.1 TIPO DE EMPRESA Y CONSTITUCIÓN

SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS (S. A. S)

La ley 1258 de 2008 estableció en su artículo 46 que a partir de su entrada en vigencia NO se podrán constituir sociedades unipersonales con base en el artículo 22 de la ley 1014 y las ya constituidas, tienen un plazo máximo de 6 meses (es decir hasta el 5 de junio de 2009) para transformarse en sociedades por acciones simplificada.

REQUISITOS PARA CONSTITUIR UNA S.A.S DE CONFORMIDAD CON LA LEY 1258 DE 2008

El artículo 5 de la ley 1258 de 2008 indica que el documento de constitución deberá contener por lo menos los siguientes requisitos:

- 1. Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).*
- 2. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.*
- 3. El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.*
- 4. El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.*

5. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.

6. El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

7. La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

La falta de uno o más requisitos en el documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la Cámara de Comercio.

El documento privado de constitución será objeto de autenticación ante notario de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, por los constituyentes.⁶

La empresa debe operar bajo las normas y estatutos reglamentarios que exige la ley y los entes reguladores para el funcionamiento organizado, adecuado y legal.

El propósito administrativo y organizacional que se propone para la creación de la empresa de servicios integrados para mascotas “Mi Mascota” es la estrategia y los lineamientos que permitirán llevar a cabo la ejecución de plan de negocios.

⁶ <http://www.ccc.org.co/servicios/registros-publicos/mercantil/tramites/constituciones-reformas-y-nombramientos/sociedad-por-acciones-simplificada-sas>

8.2 MISIÓN

Proporcionar a las mascotas una vida con calidad en salud, cuidados recreación y una muerte digna por medio de una atención integral en salud, cuidados, recreación y una muerte digna ofertada en planes asequibles y beneficios para la economía y satisfacción de los dueños, siendo la mascota valorada como un miembro más de la familia.

8.3 VISIÓN

“Mi Mascota” en el año 2017 será una empresa reconocida en la ciudad de Pereira – Risaralda como líder en la prestación de servicios de salud, cuidados, recreación y una muerte digna que contribuya a la calidad de vida de las mascotas y a la economía de sus dueños.

8.4 PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios en acción y decisión de la empresa “Mi Mascota” están enmarcados en la convivencia que debe tener el hombre con los animales, lo cual fortalece la labor diaria de quienes trabajen en la organización cumpliendo con las normas, los procesos y requerimientos establecidos tanto institucional como legal contribuyendo así a la construcción de valores basados en el amor y el respeto por la naturaleza:

- . Amor
- . Respeto

- . Tolerancia
- . Ética
- . Responsabilidad
- . Eficiencia
- . Calidad
- . Respeto por la dignidad animal

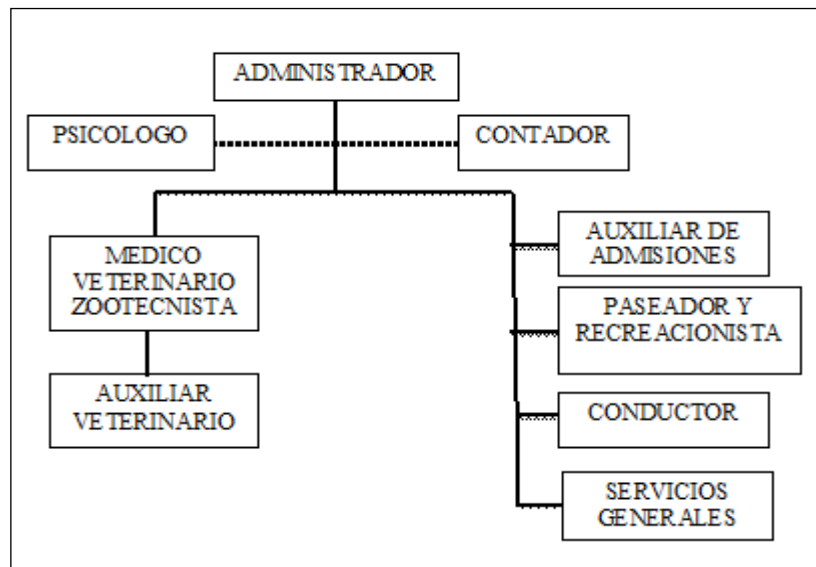
8.5 POLITICA DE CALIDAD

La empresa de servicios integrados para mascotas “Mi Mascota” establece las directrices de la política de calidad, enfocada en la satisfacción del cliente comprometidos en la prestación de servicios con altos estándares de calidad y estableciendo los siguientes atributos organizacionales:

- . Instalaciones e infraestructura.
- . Personal idóneo.
- . Formación continua del personal.
- . Seguridad del paciente (mascota).
- . Satisfacción del cliente.
- . Mejoramiento continuo de los procesos.

8.6 ORGANIGRAMA

Figura 5. Organigrama “Mi Mascota”



Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

8.7 MANUAL DE FUNCIONES

“Servicios Integrados para Mascotas” cuenta con la colaboración de un personal idóneo que por su formación profesional será apto para la atención en salud de las mascotas, la organización empresarial cuenta con siete contratados directamente con la empresa y dos cargos contratados como staff, estos tendrán las siguientes funciones:

. Cargos directos:


Tabla 29. Manual de funciones cargo Administrador

	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</p>	
<p>Denominación del Cargo:</p>	<p>Administrador</p>
<p>Nivel Operativo:</p>	<p>Administrativo</p>
<p>Jefe Inmediato:</p>	<p>Dueños de la compañía</p>
<p>Cargos a su dependencia:</p>	<p>Médico Veterinario Zootecnista, Psicólogo, Contador, Auxiliar de Admisiones, Paseador y Recreacionista, Conductor y Servicios Generales</p>
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Administrar con liderazgo todos los procesos de la compañía con una efectiva gestión de los recursos, de los proveedores y las actividades diarias que garanticen que el cliente reciba servicios integrados para mascotas con calidad, compromiso social y legal, también el logro de una solidez financiera y el reconocimiento de la empresa en la región.</p>	
<p>FUNCIONES</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Planear todos los procesos y actividades de la empresa estratégicamente. • Organización de todos los sistemas de la empresa para el funcionamiento de forma coordinada. • Direcccionar estratégicamente la empresa para que todos los lineamientos y finalidades de la empresa tengan cumplimiento, perdurabilidad en el tiempo y sostenibilidad, lo cual impactara en la satisfacción de los clientes. • Evaluación constante de todos los procesos para aplicar mejoras y cambios en el momento requerido. • Control óptimo de todos los recursos disponibles para la ejecución de actividades de la empresa. • Presentación de informes legales y normativos tanto para los socios como para los entes reguladores gubernamentales. • Garantizar el cumplimiento de las normas por parte de todos los miembros de la compañía. • Constante capacitación y actualización de los conocimientos. • Consecución de convenios con proveedores y prestadores de otros servicios como los servicios funerarios para las mascotas. 	
Educación	Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Administrador Financiero o Administrador Industrial.
Experiencia	1 año de experiencia laboral, conocimientos en normas y leyes para las mascotas.
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"


Tabla 30. Manual de funciones cargo Médico Veterinario Zootecnista

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Médico Veterinario Zootecnista
Nivel Operativo:	Asistencial
Jefe Inmediato:	Administrador de la empresa

Cargos a su dependencia:	Auxiliar Veterinario
OBJETIVO	
Atender de manera integral a todas las mascotas contribuyendo a mejorar así la salud de las mismas con una adecuada práctica y atención en salud para animales.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención de mascotas en consulta externa. • Atención de urgencias prioritarias y vitales. • Realización de diferentes procedimientos presentados. • Adecuado registró en la historia clínica del paciente. • Aseguramiento de la prestación del servicio con calidad y salud pública. • Informar los diagnósticos de forma clara y segura. 	
Educación	Médico Veterinario Zootecnista
Experiencia	1 año de experiencia laboral
Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"


Tabla 31. Manual de funciones cargo Auxiliar Veterinario

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Auxiliar Veterinario
Nivel Operativo:	Asistencial
Jefe Inmediato:	Médico Veterinario Zootecnista
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Asistir al médico veterinario, llevando el control y administración de los tratamientos curativos y preventivos de las mascotas atendidas.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> •Asistir al veterinario en los procesos de asistencia clínica, de urgencias y de intervenciones quirúrgicas. • Ocuparse del paciente antes y después de los procesos de asistencia clínica, de urgencias y de intervenciones quirúrgicas. • Realizar los procedimientos de toma de muestras y apoyo diagnóstico como son la toma de muestra de sangre, orina, entre otros. • Atender e informar a los dueños de las mascotas proporcionándoles la información y educación que requieren sobre la salud de sus mascotas. Realizar los programas de promoción y prevención implementados por la empresa para mantener una salud estable en las mascotas. •Realizar aquellas tareas administrativas y manuales básicas de la empresa. 	
Educación	Auxiliar Veterinario
Experiencia	6 meses
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"


Tabla 32. Manual de funciones cargo Auxiliar de Admisiones

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Auxiliar de Admisiones
Nivel Operativo:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Ejecutar los procesos administrativos siguiendo todos los procesos documentados y normativos para el cumplimiento de las metas y con resultados óptimos en la prestación del servicio.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso y apertura de la historia clínica de los pacientes. • Manejo de la agenda del médico veterinario. • Manejo del protocolo de atención del cliente y comunicación telefónica. • Solicitud y control de los soportes necesarios para la facturación de servicios prestados a las mascotas. • Manejo y registro oportuno de la información . • Adecuación, manejo y custodia de la historia clínica de los pacientes. • Facturación de los servicios ofertados. • Disposición y apoyo administrativo para los demás cargos existentes en la empresa. <p>Manejo confidencial de los datos de los pacientes y sus dueños.</p>	
Educación	Técnico Administrativo, Tecnólogo Industrial, Tecnólogo Comercial, Técnico Secretariado del SENA
Experiencia	6 Meses en cargos administrativos
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"


Tabla 33. Manual de funciones cargo Paseador y Recreacionista

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Paseador y Recreacionista
Nivel Operativo:	Operativo
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Brindar bienestar a las mascotas cuidándolas bajo las normas y lineamientos regidos por la empresa con el amor y calidad humana que beben de recibir todos los animales.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar a las mascotas proporcionándoles todo el cuidado de guardería que estas requieren cuando sus dueños no pueden hacerlo. • Pasear a las mascotas con el total cuidado y cumplimiento de las normas. • Recrear las mascotas. • Cumplir con los horarios de alimentación y adiestramiento de las mascotas. • Tratar los animales con la mejor atención y calidad humana. • Recrear las mascotas según su tipo, raza y necesidad de la misma. 	
Educación	Bachiller
Experiencia	6 meses
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"


Tabla 34. Manual de funciones cargo Conductor

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Conductor
Nivel Operativo:	Operativo
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Trasladar las mascotas con el manejo y cuidado que sean necesarios y cumpliendo con las políticas de la compañía y las normas de tránsito.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> • Transportar adecuadamente las mascotas. • Proteger las mascotas durante el traslado de casa-clínica veterinaria ó viceversa. • Mantenimiento preventivo del vehículo para evitar deterioro del ecosistema y accidentes e incidentes tanto a la mascota como al trabajador de la empresa. • Tratar a las mascotas con respeto y consideración. • Labores de mensajería. • Transportar las mascotas a la funeraria en el momento de deceso de la misma 	
Educación	Bachiller
Experiencia	6 meses y pase de conducción categoría b1
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 35. Manual de Funciones Auxiliar de Servicios Generales-Aseo


	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Auxiliar Servicios Generales - Aseo
Nivel Operativo:	Operativo
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Realizar con eficiencia todas las actividades de aseo cumpliendo con los protocolos y requisitos establecidos por la empresa para estas funciones.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las labores de aseo con efectividad y calidad. • Cumplir con la ruta sanitaria. • Manejo adecuado de los insumos y sustancias usadas en la desinfección de todas las áreas de la empresa. • Manejo adecuado de los residuos comunes, no comunes, reciclables y residuos peligrosos. • Usar todos los elementos de protección personal en el momento de realizar sus labores de desinfección y aseo. • Inactivar los residuos peligrosos según los protocolos establecidos. • Cumplir con los horarios establecidos por la compañía. 	
Educación	Bachiller
Experiencia	N.A.
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

. Cargos Staff

Tabla 36. Manual de funciones cargo Psicólogo (a)

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Psicólogo (a)
Nivel Operativo:	Personal de Apoyo asistencial
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Brindar atención profesional a todos los clientes que han perdido sus mascotas por fallecimiento los cuales requieren ser escuchados y apoyados.	
FUNCIONES	

<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con los clientes que han perdido sus mascotas por fallecimiento y requieren de ser escuchados. • Realizar sesiones de acompañamiento para los clientes. • Registro en la historia clínica de las valoraciones realizadas. 	
Educación	Psicólogo (a)
Año	6 meses
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 37. Manual de funciones cargo Contador General

	MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Contador General
Nivel Operativo:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Administrador
Cargos a su dependencia:	N.A.
OBJETIVO	
Obtener y mantener consolidados los estados financieros de la empresa.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Planear, controlar y coordinar el área contable de la empresa.• Establecer y coordinar las políticas del área contable de la empresa.• Cumplir con los principios contables y las normas legales.• Manejos y control de los impuestos y demás retenciones.• Elaboración y control del presupuesto y los costos.• Supervisión y control del área financiera.• Apoyo para la toma de decisiones de la administración.• Presentación de informes.	
Educación	Contador General

Experiencia	2 años
Revisado por: _____	Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

8.8. ASIGNACIÓN SALARIAL

Tabla 38. Salarios "Mi Mascota"

CARGO	No EMPLEADOS	SALARIO	AUXILIO TRASPORTE	PRESTACIONES SOCIALES Y PARAFISCALES	TOTAL SALARIAL
CARGOS DIRECTOS					
Administrador	1	\$ 1.000.000	\$ 73.944	\$ 523.773	\$ 1.597.717
Auxiliar de admisiones	1	\$ 644.350	\$ 73.944	\$ 337.493	\$ 1.055.787
Médico Veterinario	2	\$ 1.700.000	\$ 73.944	\$ 890.415	\$ 5.328.717
Auxiliar veterinario	1	\$ 800.000	\$ 73.944	\$ 419.019	\$ 1.292.963
conductor	1	\$ 644.350	\$ 73.944	\$ 337.493	\$ 1.055.787
paseador y recreacionista	2	\$ 644.350	\$ 73.944	\$ 337.493	\$ 2.111.575
Servicios Generales	1	\$ 644.350	\$ 73.944	\$ 337.493	\$ 1.055.787
TOTAL CARGOS DIRECTOS	9	\$ 6.077.400	\$ 517.608	\$ 3.183.180	\$ 13.498.334
CARGOS STAFF					
Psicólogo	1	\$ 500.000			\$ 500.000
Contador	1	\$ 500.000			\$ 500.000
TOTALCARGOS STAFF	2	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000
TOTAL ASIGNACION SALARIAL	11	\$ 7.077.400	\$ 517.608	\$ 3.183.180	\$ 14.498.334

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Servicios integrados cuenta con 7 cargos los cuales estarán ocupados por 9 personas, los pagos se harán mensuales y con todas las prestaciones sociales de ley.

Para los cargos Staff que corresponden al psicólogo y al contador se hará el pago mensual de \$500.000 cada cargo debido a que no estarán tiempo completo en la empresa, el contador hará sus revisiones e informes contables y el psicólogo atenderá al usuario sólo en el momento que se requiera.

9. MODULO FINANCIERO

En este módulo se describe el análisis financiero realizado para ver la factibilidad económica que tendrá el plan de negocios de servicios integrados para mascotas “Mi Mascota”.

9.1 ACTIVOS FIJOS

Se describe la inversión en activos que se requiere para la ejecución de las actividades y procesos de “Mi Mascota” como son: equipo y herramientas, equipos de oficina, muebles y enseres, etc.

Tabla 39. Equipos y herramientas

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR DE UNIDAD	VALOR TOTAL
Tabla de tamaño y peso del animal	4	4	\$ 5.000	\$ 20.000
Uniforme clínico anti fluidos	8	8	\$ 30.000	\$ 240.000
Mesa metálica con gabinetes para vacunación	2	2	\$ 582.000	\$ 1.164.000
Bozal para perros y gatos	4	4	\$ 15.000	\$ 60.000
Jeringa metálica 10 cc	1	1	\$ 53.000	\$ 53.000
Jeringa metálica 20 ml	1	1	\$ 63.000	\$ 63.000
Esterilizador y desinfectador	1	1	\$ 530.000	\$ 530.000
Mesa de exploración, vitrina, gabinete, lámpara, porta-sueros y bote banco basurero obsequio.	1	1	\$ 6.980.000	\$ 6.980.000
Lavamanos médico con pedestal	2	2	\$ 1.167.500	\$ 2.335.000
Balanza veterinaria de plataforma, hasta 35 kg	1	1	\$ 304.700	\$ 304.700

Balanza amplia de veterinaria, hasta 150 kg	1	1	\$ 768.500	\$ 768.500
Fonendoscopio 3m Littmann Lightweight Burgundy	3	3	\$ 170.000	\$ 510.000
Isotopos	2	2	\$ 7.000	\$ 14.000
Kit de pinzas oftálmicas	1	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Tijera multiusos	2	2	\$ 21.000	\$ 42.000
Termómetro ambiental 21x9 cm	1	1	\$ 7.600	\$ 7.600
Nebulizador Omron	1	1	\$ 233.200	\$ 233.200
Oto/ofthalmoscopio con reóstato	1	1	\$ 245.700	\$ 245.700
Equipo diagnóstico, espéculo nasal 9 mm	1	1	\$ 260.600	\$ 260.600
Lámpara diagnóstico Fortelux	2	2	\$ 22.000	\$ 44.000
Dermatoscopio mini 3000	1	1	\$ 747.300	\$ 747.300
Kit de espéculo nasal	1	1	\$ 59.200	\$ 59.200
Mesa de mayo, para tratamiento dental con bandeja de 60x40 cm	1	1	\$ 763.200	\$ 763.200
Calibrador dental	1	1	\$ 35.000	\$ 35.000
Abreboca para perros de acero inoxidable	1	1	\$ 45.600	\$ 45.600
Limpiador dental	1	1	\$ 1.855.000	\$ 1.855.000
Fresas dentales quirúrgicas	2	2	\$ 52.130	\$ 104.260
Kit de espejos dentales	1	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Sonda dental	6	6	\$ 9.000	\$ 54.000
Acoplamiento Multiflex Kavo dental 465 LR	1	1	\$ 198.750	\$ 198.750
Kit de exploración básica periodontal	1	1	\$ 254.400	\$ 254.400
Kit dental para perros grandes, medianos y pequeños	1	1	\$ 57.000	\$ 57.000
Kit de ascensores dentales felinos	1	1	\$ 51.700	\$ 51.700
Kit de pinzas para extracción de dientes	1	1	\$ 450.500	\$ 450.500
Unidad dental de funcionamiento Kavo con pedal	1	1	\$ 662.500	\$ 662.500
Caneca basura roja riesgo biológico	4	4	\$ 22.000	\$ 88.000
Mesa de cirugía con gabinete y plancha de acero inoxidable	1	1	\$ 8.900.000	\$ 8.900.000
Gabinete metálico con puerta de vidrio	1	1	\$ 1.480.000	\$ 1.480.000

Mesa de instrumentos quirúrgicos	2	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Endoscopio	1	1	\$ 490.000	\$ 490.000
Aparato de diaterma mono/bipolar	1	1	\$ 2.517.500	\$ 2.517.500
Diaterma-26G electrodo de bucle	2	2	\$ 13.250	\$ 26.500
Kit de pinzas de diaterma monopolares y polares	1	1	\$ 530.000	\$ 530.000
Kit de tijeras de diaterma	1	1	\$ 165.000	\$ 165.000
Monitor veterinario Carewell CPM 9000mini	1	1	\$ 1.898.100	\$ 1.898.100
Respirador artificial para cuidados intensivos	1	1	\$ 2.323.700	\$ 2.323.700
Máquina de anestesia veterinaria	1	1	\$ 950.000	\$ 950.000
Bolsa de anestesia de reinhalación de goma látex 3 litros	2	2	\$ 19.300	\$ 38.600
Kit de separadores abdominales	1	1	\$ 525.000	\$ 525.000
Cortaúñas y corta cola tipo tijera de acero inoxidable	1	1	\$ 30.400	\$ 30.400
Molde corta orejas curvo y plano para perros	1	1	\$ 22.000	\$ 22.000
Cuenca de plástico para el vómito	1	1	\$ 30.500	\$ 30.500
Estuche de cirugía y disección x 9 piezas	1	1	\$ 130.000	\$ 130.000
Kit de bisturí para cirugía	1	1	\$ 100.000	\$ 100.000
Lámpara de quirófano de dos brazos con campanas de aluminio	1	1	\$ 7.580.000	\$ 7.580.000
Kit de tijeras para cirugía	1	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Estuche cirugía 9 piezas animales menores	1	1	\$ 85.500	\$ 85.500
Estuche cirugía 9 piezas animales mayores	1	1	\$ 142.500	\$ 142.500
Kit de pinzas porta agujas 14 y 20 cm	1	1	\$ 106.000	\$ 106.000
Kit de agujas para sutura	3	3	\$ 25.000	\$ 75.000
Riñón, torundero, porta abata lenguas, porta termómetro y charola para desinfectar tijeras	1	1	\$ 590.000	\$ 590.000
Collar isabelino	10	10	\$ 17.000	\$ 170.000
Esterilizador ultravioleta	1	1	\$ 490.000	\$ 490.000
Kit para cauterización	1	1	\$ 1.772.850	\$ 1.772.850
Kit de clavos para el hueso Steinman	1	1	\$ 42.400	\$ 42.400
Kit destornillador ortopédico de cabeza hexagonal para tornillos de 3,5 y 4,5 mm	1	1	\$ 132.500	\$ 132.500

Bomba de infusión para uso veterinario	1	1	\$ 410.000	\$ 410.000
Porta sueros, acero inoxidable, base cromada, 4 colg.	1	1	\$ 175.000	\$ 175.000
Microscopio objetivos plan 4x, 10x, 40x, 100x	1	1	\$ 2.750.700	\$ 2.750.700
Monoplato de pesas corredizas de 3 vigas	1	1	\$ 323.300	\$ 323.300
Matraz kitasatos para vacío	2	2	\$ 21.700	\$ 43.400
Vaso de precipitados. Forma baja	2	2	\$ 37.600	\$ 75.200
Refractometro de mano	1	1	\$ 159.000	\$ 159.000
Pipeta automática	1	1	\$ 171.000	\$ 171.000
Baño termostático analógico 12 litros 4 orificios	1	1	\$ 874.500	\$ 874.500
Centrífuga angular analógica	1	1	\$ 527.350	\$ 527.350
Agitador magnético con calefacción. Analógico 120x120 mm	1	1	\$ 437.250	\$ 437.250
Nevera para transporte de muestras	1	1	\$ 280.900	\$ 280.900
Roto Reader (lector y magnificador de sangre)	1	1	\$ 112.600	\$ 112.600
Termómetro químico de escala opal. Relleno de líquido coloreado 10 - 110°C	1	1	\$ 17.300	\$ 17.300
Ecógrafo portátil en blanco y negro	1	1	\$ 7.155.000	\$ 7.155.000
Otoscopio/ofthalmoscopio veterinario	1	1	\$ 132.300	\$ 132.300
Electrocardiógrafo para veterinaria Cardioline Vet600	1	1	\$ 2.734.800	\$ 2.734.800
Cassettes de rayos x Lanex Kodak X-omat 24x30 cm	4	4	\$ 38.000	\$ 152.000
Negatoscopio de sobremesa, acero pintado, 1 pantalla	1	1	\$ 230.400	\$ 230.400
Negatoscopio odontológico 32x24x3 cm	1	1	\$ 235.800	\$ 235.800
Procesador de película de rayos x automática Kodak X-omat 2000	1	1	\$ 3.287.000	\$ 3.287.000
Guacal pequeño capacidad 20 kg	8	8	\$ 100.000	\$ 800.000
Guacal mediano capacidad 35 kg	6	6	\$ 134.000	\$ 804.000
Guacal grande capacidad 45 kg	6	6	\$ 414.000	\$ 2.484.000
Incubadora para laboratorio	1	1	\$ 2.027.300	\$ 2.027.300
			TOTAL	\$ 77.615.860

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 40. Equipos de oficina

EQUIPOS DE OFICINA				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR DE UNIDAD	VALOR TOTAL
PC escritorio smart Celeron con impresora	4	4	\$ 999.000	\$ 3.996.000
Teléfono inalámbrico Panasonic 3 auriculares	1	1	\$ 268.900	\$ 268.900
Archivador metálico	2	2	\$ 299.900	\$ 599.800
Software operativo	1	1	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
Página Web	1	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
TOTAL			\$	8.364.700

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Tabla 41. Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR DE UNIDAD	VALOR TOTAL
sillas tandem sala de espera x 4 puestos	2	2	\$ 369.000	\$ 738.000
Escritorio toscana 1 cajón 1 gaveta	4	4	\$ 259.900	\$ 1.039.600
Silla de escritorio	4	4	\$ 63.900	\$ 255.600
Silla interlocutora	8	8	\$ 259.900	\$ 2.079.200
Estantería metálica	4	4	\$ 63.900	\$ 255.600
TOTAL			\$	4.368.000

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

El valor total de los activos fijos es de **\$90.348.560**, los cuales son necesarios para la ejecución de las actividades de “Mi Mascota”. Los equipos y herramientas son los más costosos debido a que en estos están incluidos todos los elementos de tipo instrumental utilizados en los procedimientos veterinarios con un 80% del valor total de los activos fijos \$77.615.860. Los demás activos con unos valores bajos pero altamente necesarios para el manejo de la información y atención de los usuarios.

9.2. ADECUACIONES

Para la ejecución de las actividades es necesario realizar todas las adecuaciones locativas necesarias para que las instalaciones de “Mi Mascota”

cumplan con todas las condiciones funcionales con adecuada estructura, distribución, higiene y seguridad para la adecuada atención de los usuarios.

Tabla 42. Adecuaciones

ADECUACIONES				
DESCRIPCIÓN ADECUACION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR DE UNIDAD	VALOR TOTAL
Instalaciones eléctricas	10	10	\$ 150.000	\$ 1.500.000
Instalaciones de agua	10	10	\$ 90.000	\$ 900.000
Reparación de baños	4	4	\$ 125.000	\$ 500.000
Instalaciones de equipos de cómputo y comunicación (Racks)	1	1	\$ 900.000	\$ 900.000
Medias de protección para cuarto rayos x	1	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Reparación locativa local	1	1	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000
Instalaciones de gas domiciliario	1	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
TOTAL				\$ 10.300.000

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

9.3 COSTOS FIJOS

La empresa de servicios integrados “Mi Mascota” tiene unos costos fijos representados en los gastos administrativos, los gastos de ventas, los gastos de legalización y los insumos necesarios para las actividades y procesos de la empresa.

Tabla 43. Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS			
ITEM	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	TOTAL AÑO
ARRENDAMIENTO	12	\$ 6.000.000	\$ 72.000.000
ENERGIA	12	\$ 450.000	\$ 5.400.000
AGUA	12	\$ 230.000	\$ 2.760.000
PLAN TELEFONIA + INTERNET	12	\$ 99.000	\$ 1.188.000
PÁGINA WEB	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
GASTOS LEGALES	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
RECOLECCION DE RESIDUOS	1	\$ 995.000	\$ 995.000
PUBLICIDAD	1	\$ 500.000	\$ 500.000
PAPELERIA	12	\$ 251.900	\$ 3.022.800
ALARMA	12	\$ 63.000	\$ 756.000
SEGUROS	12	\$ 500.000	\$ 6.000.000
TOTAL		\$ 11.488.900	\$ 95.021.800

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Para los gastos administrativos de la empresa de servicios integrados “Mi Mascota” es necesario el pago de alquiler del local de ubicación de las instalaciones, así como también todos los servicios públicos y de comunicación como también será indispensable la recolección de todos los residuos generados y su debida disposición final lo cual será llevado a cabo por medio de la contratación de empresas especializadas en manejo de todo tipo de residuos peligrosos y no peligrosos. Indispensable el manejo de la seguridad de la empresa por medio de alarmas y resguardarla con seguros de riesgos. El total de los gastos administrativos anuales son \$95.021.800.

Tabla 44. Gastos de ventas

GASTOS DE VENTAS			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Publicidad (Volantes)	1	\$ 500.000	\$ 500.000
Información de los planes	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Impresión de carnets	1	\$ 150.000	\$ 150.000
Promoción de ventas	1	\$ 200.000	\$ 200.000
TOTAL			\$ 1.250.000

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

En los gastos de ventas están los concernientes a la publicidad, información de los planes y promociones los cuales son útiles para dar a conocer la empresa, también la impresión de los carnets para las mascotas los cuales son útiles como identificación de las mascotas y el tipo de plan al cual están vinculadas. Estos tendrán un valor mensual de \$1.250.000.

Tabla 45. Gastos de legalización

GASTOS DE LEGALIZACION			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
INSCRIPCIÓN	1	\$ 30.000	\$ 30.000
CONSTITUCION	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
FORMULARIOS	1	\$ 4.000	\$ 4.000
MATRICULA DEL ESTABLECIMIENTO	1	\$ 100.000	\$ 100.000
TOTAL			\$ 1.134.000

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Para la legalización de la empresa se debe de tener unos gastos que permiten la constitución legal de la empresa de servicios integrados “Mi Mascota”, quedando matriculada en la Cámara de Comercio de la ciudad de Pereira, se podrá iniciar las actividades de prestación de servicios para mascotas. Estos gastos tendrán un valor de \$1.134.000.

Tabla 46. Insumos

INSUMOS			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Jabón antibacterial	6	\$ 15.000	\$ 90.000
Alcohol glicerinado	6	\$ 12.000	\$ 72.000
Guantes quirúrgicos x 50 pares	1	\$ 18.000	\$ 18.000
Batas Antifluidos x 10 unidades	2	\$ 20.000	\$ 40.000
Gorros x 100 unidades	1	\$ 7.800	\$ 7.800
tapabocas x 100 unidades	2	\$ 5.800	\$ 11.600
Medicamentos e insumos médicos	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Talco para baño seco	10	\$ 13.200	\$ 132.000
Shampoo antipulgas	10	\$ 10.000	\$ 100.000
Máquina para cortar pelo	2	\$ 80.000	\$ 160.000
Secadora de aire frio	2	\$ 80.000	\$ 160.000
Cepillos	5	\$ 6.000	\$ 30.000
Peines	5	\$ 4.000	\$ 20.000
Correa para perros	20	\$ 12.000	\$ 240.000
Bozal para perros	10	\$ 17.000	\$ 170.000
Guantes de camaza	3	\$ 5.700	\$ 17.100
TOTAL			\$ 2.768.500

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

En las actividades de prestación de servicios para mascotas son necesarios contar con varios insumos necesarios para la atención de los pacientes, realizando así unas actividades bajo el cumplimiento de los protocolos que permitan una atención integral. Estos insumos son de consumo mensual y tienen un costo por valor de \$2.768.500.

Tabla 47. Proyección de gastos fijos primer año (6 primeros meses)

PROYECCION DE GASTOS FIJOS PRIMER AÑO					
MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
\$ 6.000.000	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0
\$ 450.000	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0
\$ 230.000	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0
\$ 99.000	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0
\$ 1.200.000	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0
\$ 1.200.000	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0
\$ 995.000	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0
\$ 500.000	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0
\$ 251.900	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0
\$ 63.000	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0
\$ 500.000	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0
\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 47.1. Proyección de gastos fijos primer año (6 últimos meses)

PROYECCION DE GASTOS FIJOS PRIMER AÑO						
MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 6.000.000,0	\$ 72.000.000,0
\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 450.000,0	\$ 5.400.000,0
\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 230.000,0	\$ 2.760.000,0
\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 99.000,0	\$ 1.188.000,0
\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 14.400.000,0
\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 1.200.000,0	\$ 14.400.000,0
\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 995.000,0	\$ 11.940.000,0
\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 6.000.000,0
\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 251.900,0	\$ 3.022.800,0
\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 63.000,0	\$ 756.000,0
\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 500.000,0	\$ 6.000.000,0
\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 11.488.900,0	\$ 137.866.800,0
CAPITAL DE TRABAJO				\$	34.466.700,0	

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

La proyección de gastos fijos en el primer año dan como resultado un capital de trabajo de \$34.466.700, los cuales determinan los gastos necesarios para realizar las actividades de la empresa de prestación de servicios para mascotas; proyectar el capital de trabajo requerido permite pronosticar el comportamiento y la viabilidad que puede darse para la ejecución de las actividades de "Mi Mascota".

9.4 COSTOS POR UNIDAD

Tabla 48. Costo de oportunidad

PLANES INTEGRADOS DESCRIPCION	CANTIDAD A COSTEAR:		10% de la Población	
	UNIDAD	VALOR UNIDAD	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Carnet Plan Básico		\$ 19.462	2.014	\$ 39.197.280
Carnet Plan Medio		\$ 19.787	1.973	\$ 39.039.627
Carnet Plan Alto		\$ 20.262	2542	\$ 51.506.004
Carnet Plan Oro		\$ 21.243	1806	\$ 38.365.458
SUBTOTAL INSUMOS Y MATERIA PRIMA				\$ 168.108.370
MANO DE OBRA POR MES				
Asignación salarial mensual		1	14.498.334	\$ 14.498.334
SUBTOTAL MANO DE OBRA				\$ 14.498.334
TOTAL				\$ 182.606.704

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

La prestación de servicios integrados “Mi Mascota” cuenta con cuatro planes los cuales tienen un costo determinado según las características de cada plan (ver numeral 6. SERVICIOS A OFERTAR). Para el análisis del costo de oportunidad se toma el 10% de la población según los predios existentes en la ciudad de Pereira, los cuales permiten evaluar la proyección de la cantidad de planes que se deben vender. El costo de oportunidad anual proyectado equivale a \$182.606.704.

9.5 RESUMEN DE INVERSIÓN

Tabla 49. Valor total del proyecto

VALOR TOTAL DEL PROYECTO	
DETALLE	VALOR
ADECUACIONES	\$ 10.300.000
INVERSION ACTIVOS FIJOS	\$ 90.348.560
LEGALIZACION	\$ 1.134.000
GASTOS VENTAS	\$ 1.250.000
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 34.466.700
INSUMOS	\$ 2.768.500
TOTAL	\$ 140.267.760

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

La creación de “Mi Mascota” como empresa de prestación de servicios integrados para las mascotas en la ciudad de Pereira, tiene un valor total de inversión de \$140.267.760, valor necesario para el inicio de actividades y puesta en marcha del proyecto.

9.6 PROYECCION DE VENTAS

Se realiza la proyección de las ventas para cuatro años. Para determinar la cuantía de la cantidad de planes proyectados para la venta se toma el número de predios existentes en la ciudad de Pereira y de acuerdo a los estratos sociales 3, 4, 5 y 6 decidiendo así que el 10% es el porcentaje ideal para determinar qué cantidad de pereiranos con mascotas comprarán los planes según su necesidad. En las siguientes tablas se proyectan los tipos de planes de servicios integrados para mascotas, las unidades a vender, obteniendo los gastos y costos totales de ventas por cuatro años.

Tabla 50. Ingresos por ventas carnet plan básico

CARNET PLAN BÁSICO					
PERIODO	AÑO 1	VALOR	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Mes 1	168	5.040.000	178	191	206
Mes 2	176	5.292.000	187	200	216
Mes 3	185	5.556.600	196	210	227
Mes 4	194	5.834.430	206	221	238
Mes 5	204	6.126.152	216	232	250
Mes 6	214	6.432.459	227	243	263
Mes 7	225	6.754.082	239	255	276
Mes 8	236	7.091.786	251	268	290
Mes 9	248	7.446.375	263	282	304
Mes 10	261	7.818.694	276	296	319
Mes 11	274	8.209.629	290	310	335
Mes 12	287	8.620.110	305	326	352
TOTAL	2.674	80.222.318	2.835	3.033	3.276
PRECIO DE VENTA	\$ 30.000		\$ 31.380	\$ 32.823	\$ 34.333
INGRESO POR VENTAS	\$ 80.222.318	\$ -	\$ 88.947.297	\$ 99.551.594	\$ 112.461.444

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Tabla 51. Costo de ventas carnet plan básico

CARNET PLAN BÁSICO					
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	VALOR AÑO 1
Mes 1	168	178	191	206	\$ 3.269.684
Mes 2	176	187	200	216	\$ 3.433.168
Mes 3	185	196	210	227	\$ 3.604.826
Mes 4	194	206	221	238	\$ 3.785.068
Mes 5	204	216	232	250	\$ 3.974.321
Mes 6	214	227	243	263	\$ 4.173.037
Mes 7	225	239	255	276	\$ 4.381.689
Mes 8	236	251	268	290	\$ 4.600.773
Mes 9	248	263	282	304	\$ 4.830.812
Mes 10	261	276	296	319	\$ 5.072.353
Mes 11	274	290	310	335	\$ 5.325.970
Mes 12	287	305	326	352	\$ 5.592.269
TOTAL	2.674	2.835	3.033	3.276	52.043.970
COSTO UNITARIO	\$ 19.462	\$ 20.358	\$ 21.294	\$ 22.274	
COSTO DE VENTAS	\$ 52.043.970	\$ 57.704.272	\$ 64.583.775	\$ 72.959.000	

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 52. Ingresos por ventas carnet plan medio

CARNET PLAN MEDIO					
PERIODO	AÑO 1	VALOR	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Mes 1	164	4.920.000	174	186	201
Mes 2	172	5.166.000	183	195	211
Mes 3	181	5.424.300	192	205	221
Mes 4	190	5.695.515	201	215	233
Mes 5	199	5.980.291	211	226	244
Mes 6	209	6.279.305	222	237	256
Mes 7	220	6.593.271	233	249	269
Mes 8	231	6.922.934	245	262	283
Mes 9	242	7.269.081	257	275	297
Mes 10	254	7.632.535	270	289	312
Mes 11	267	8.014.162	283	303	327
Mes 12	280	8.414.870	297	318	344
TOTAL	2610	78312262	2.767	2.961	3.198
PRECIO DE VENTA	\$ 40.000		\$ 41.840	\$ 43.765	\$ 45.778
INGRESO POR VENTAS	\$ 104.416.350	\$ -	\$ 115.772.672	\$ 129.575.090	\$ 146.378.388

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 53. Costo de ventas carnet plan medio

CARNET PLAN MEDIO					
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	VALOR AÑO 1
Mes 1	164	174	186	201	\$ 3.245.058
Mes 2	172	183	195	211	\$ 3.407.311
Mes 3	181	192	205	221	\$ 3.577.676
Mes 4	190	201	215	233	\$ 3.756.560
Mes 5	199	211	226	244	\$ 3.944.388
Mes 6	209	222	237	256	\$ 4.141.607
Mes 7	220	233	249	269	\$ 4.348.688
Mes 8	231	245	262	283	\$ 4.566.122
Mes 9	242	257	275	297	\$ 4.794.428
Mes 10	254	270	289	312	\$ 5.034.150
Mes 11	267	283	303	327	\$ 5.285.857
Mes 12	280	297	318	344	\$ 5.550.150
TOTAL	2.610	2.767	2.961	3.198	51.651.994
COSTO UNITARIO	\$ 19.787	\$ 20.697	\$ 21.649	\$ 22.645	
COSTO DE VENTAS	\$ 51.651.994	\$ 57.269.665	\$ 64.097.355	\$ 72.409.500	

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 54. Ingresos por ventas carnet plan alto

CARNET PLAN ALTO					
PERIODO	AÑO 1	VALOR	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Mes 1	212	12.720.000	225	240	260
Mes 2	223	13.356.000	236	252	273
Mes 3	234	14.023.800	248	265	286
Mes 4	245	14.724.990	260	278	301
Mes 5	258	15.461.240	273	292	316
Mes 6	271	16.234.301	287	307	331
Mes 7	284	17.046.017	301	322	348
Mes 8	298	17.898.317	316	338	365
Mes 9	313	18.793.233	332	355	384
Mes 10	329	19.732.895	349	373	403
Mes 11	345	20.719.540	366	392	423
Mes 12	363	21.755.517	384	411	444
TOTAL	3374	202465849	3577	3827	4133
PRECIO DE VENTA	\$ 60.000		\$ 62.760	\$ 65.647	\$ 68.667
INGRESO POR VENTAS	\$ 202.465.849	\$ -	\$ 224.486.035	\$ 251.249.260	\$ 283.831.264

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 55. Costo de ventas carnet plan alto

CARNET PLAN ALTO					
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	VALOR AÑO 1
Mes 1	212	225	240	260	\$ 4.295.544
Mes 2	223	236	252	273	\$ 4.510.321
Mes 3	234	248	265	286	\$ 4.735.837
Mes 4	245	260	278	301	\$ 4.972.629
Mes 5	258	273	292	316	\$ 5.221.261
Mes 6	271	287	307	331	\$ 5.482.324
Mes 7	284	301	322	348	\$ 5.756.440
Mes 8	298	316	338	365	\$ 6.044.262
Mes 9	313	332	355	384	\$ 6.346.475
Mes 10	329	349	373	403	\$ 6.663.799
Mes 11	345	366	392	423	\$ 6.996.989
Mes 12	363	384	411	444	\$ 7.346.838
TOTAL	3.374	3.577	3.827	4.133	68.372.717
COSTO UNITARIO	\$ 20.262	\$ 21.194	\$ 22.169	\$ 23.189	
COSTO DE VENTAS	\$ 68.372.717	\$ 75.808.934	\$ 84.846.875	\$ 95.849.818	

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 56. Ingresos por ventas carnet plan oro

CARNET PLAN ORO					
PERIODO	AÑO 1	VALOR	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Mes 1	150	12.000.000	159	170	184
Mes 2	158	12.600.000	167	179	193
Mes 3	165	13.230.000	175	188	203
Mes 4	174	13.891.500	184	197	213
Mes 5	182	14.586.075	193	207	223
Mes 6	191	15.315.379	203	217	235
Mes 7	201	16.081.148	213	228	246
Mes 8	211	16.885.205	224	239	259
Mes 9	222	17.729.465	235	251	271
Mes 10	233	18.615.939	247	264	285
Mes 11	244	19.546.736	259	277	299
Mes 12	257	20.524.072	272	291	314
TOTAL	2388	191005518	2531	2708	2925
PRECIO DE VENTA	\$ 80.000		\$ 83.680	\$ 87.529	\$ 91.556
INGRESO POR VENTAS	\$ 191.005.518	\$ -	\$ 211.779.278	\$ 237.027.604	\$ 267.765.344

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 57. Costo de ventas carnet plan oro

CARNET PLAN ORO					
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	VALOR AÑO 1
Mes 1	150	159	170	184	\$ 3.186.500
Mes 2	158	167	179	193	\$ 3.345.825
Mes 3	165	175	188	203	\$ 3.513.116
Mes 4	174	184	197	213	\$ 3.688.772
Mes 5	182	193	207	223	\$ 3.873.210
Mes 6	191	203	217	235	\$ 4.066.871
Mes 7	201	213	228	246	\$ 4.270.215
Mes 8	211	224	239	259	\$ 4.483.725
Mes 9	222	235	251	271	\$ 4.707.912
Mes 10	233	247	264	285	\$ 4.943.307
Mes 11	244	259	277	299	\$ 5.190.473
Mes 12	257	272	291	314	\$ 5.449.996
TOTAL	2.388	2.531	2.708	2.925	50.719.921
COSTO UNITARIO	\$ 21.243	\$ 22.221	\$ 23.243	\$ 24.312	
COSTO DE VENTAS	\$ 50.719.921	\$ 56.236.220	\$ 62.940.702	\$ 71.102.853	

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Con la información anterior obtenemos que el total de ventas en el primer año es de \$578.110.035 y los costos totales son \$222.788.603.

En el resumen siguiente se puede visualizar el comportamiento mensual de las ventas, los costos y la margen de contribución positiva y en aumento que se obtendría en "Mi Mascota".

Tabla 58. Resumen general proyección de ventas (5 primeros meses)

RESUMEN GENERAL					
MES	1	2	3	4	5
VENTAS TOTALES	\$ 34.680.000	\$ 36.414.000	\$ 38.234.700	\$ 40.146.435	\$ 42.153.757
COSTO TOTAL	\$ 13.996.785	\$ 14.696.625	\$ 15.431.456	\$ 16.203.029	\$ 17.013.180
MARGEN DE CONTRIBUCION	\$ 20.683.215	\$ 21.717.375	\$ 22.803.244	\$ 23.943.406	\$ 25.140.577

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

Tabla 58.1. Resumen general proyección de ventas (7 últimos meses)

RESUMEN GENERAL

MES	6	7	8	9	10	11	12
VENTAS TOTALES	\$ 44.261.445	\$ 46.474.517	\$ 48.798.243	\$ 51.238.155	\$ 53.800.063	\$ 56.490.066	\$ 59.314.569
COSTO TOTAL	\$ 17.863.839	\$ 18.757.031	\$ 19.694.883	\$ 20.679.627	\$ 21.713.608	\$ 22.799.288	\$ 23.939.253
MARGEN DE CONTRIBUCION	\$ 26.397.606	\$ 27.717.486	\$ 29.103.360	\$ 30.558.528	\$ 32.086.454	\$ 33.690.777	\$ 35.375.316

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

9.7 FLUJO DE CAJA

Las siguientes tablas muestran el comportamiento del flujo de caja proyectado en el primer año.

Tabla 59. Flujo de caja primer año (6 primeros meses)

% de Ventas de Contado	100
% de Ventas a Crédito	-

FLUJO DE CAJA PRIMER AÑO

INGRESOS		DESEMBOLSO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
FONDO EMPRENDER o BANCO	\$	140.267.760						
RECURSOS PROPIOS	\$	20.000.000						
VENTAS			\$ 34.680.000	\$ 36.414.000	\$ 38.234.700	\$ 40.146.435	\$ 42.153.757	\$ 44.261.445
Total Ingresos	\$	160.267.760	\$ 34.680.000	\$ 36.414.000	\$ 38.234.700	\$ 40.146.435	\$ 42.153.757	\$ 44.261.445

EGRESOS		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	
COSTO DE VENTAS		\$ 13.996.785	\$ 14.696.625	\$ 15.431.456	\$ 16.203.029	\$ 17.013.180	\$ 17.863.839	
GASTOS ADMINISTRATIVOS								
ARRENDAMIENTO	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	
ENERGIA	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	\$ 450.000	
AGUA	\$ 230.000	\$ 230.000	\$ 230.000	\$ 230.000	\$ 230.000	\$ 230.000	\$ 230.000	
PLAN TELEFONIA + INTERNET	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 99.000	
PÁGINA WEB	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	
GASTOS LEGALES	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	
ADECUACIONES	\$ 995.000	\$ 995.000	\$ 995.000	\$ 995.000	\$ 995.000	\$ 995.000	\$ 995.000	
PUBLICIDAD	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	
PAPELERIA	\$ 251.900	\$ 251.900	\$ 251.900	\$ 251.900	\$ 251.900	\$ 251.900	\$ 251.900	
ALARMA	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 63.000	
CONTADOR PUBLICO	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	
GASTOS OPERATIVOS								
ADECUACIONES	\$ 10.300.000							
ACTIVOS FIJOS	\$ 90.348.560							
LEGALIZACION	\$ 1.134.000							
GASTOS VENTAS	\$ 1.250.000							
INSUMOS	\$ 2.768.500							
Total Egresos	\$	117.289.960	\$ 25.485.685	\$ 26.185.525	\$ 26.920.356	\$ 27.691.929	\$ 28.502.080	\$ 29.352.739

Disponible Periodo	\$	42.977.800	\$	9.194.315	\$	10.228.475	\$	11.314.344	\$	12.454.506	\$	13.651.677	\$	14.908.706
Caja Acumulada	\$	42.977.800	\$	52.172.115	\$	62.400.590	\$	73.714.934	\$	86.169.441	\$	99.821.117	\$	114.729.823

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Tabla 59.1. Flujo de caja primer año (6 últimos meses)

% de Ventas de Contado	100
% de Ventas a Crédito	-

FLUJO DE CAJA PRIMER AÑO

INGRESOS		DESEMBOLSO		MES 7		MES 8		MES 9		MES 10		MES 11		MES 12		ACUMULADO	
FONDO EMPRENDER o BANCO		\$	140.267.760													\$	140.267.760
RECURSOS PROPIOS		\$	20.000.000													\$	20.000.000
VENTAS				\$	46.474.517	\$	48.798.243	\$	51.238.155	\$	53.800.063	\$	56.490.066	\$	59.314.569	\$	552.005.948
Total Ingresos		\$	160.267.760	\$	46.474.517	\$	48.798.243	\$	51.238.155	\$	53.800.063	\$	56.490.066	\$	59.314.569	\$	712.273.708

EGRESOS		MES 7		MES 8		MES 9		MES 10		MES 11		MES 12		ACUMULADO			
COSTO DE VENTAS			\$	18.757.031	\$	19.694.883	\$	20.679.627	\$	21.713.608	\$	22.799.288	\$	23.939.253	\$	222.788.603	
GASTOS ADMINISTRATIVOS															\$	-	
ARRENDAMIENTO		\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	6.000.000	\$	78.000.000
ENERGIA		\$	450.000	\$	450.000	\$	450.000	\$	450.000	\$	450.000	\$	450.000	\$	450.000	\$	5.850.000
AGUA		\$	230.000	\$	230.000	\$	230.000	\$	230.000	\$	230.000	\$	230.000	\$	230.000	\$	2.990.000
PLAN TELEFONIA + INTERNET		\$	99.000	\$	99.000	\$	99.000	\$	99.000	\$	99.000	\$	99.000	\$	99.000	\$	1.287.000
PÁGINA WEB		\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	15.600.000
GASTOS LEGALES		\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	1.200.000	\$	15.600.000
ADECUACIONES		\$	995.000	\$	995.000	\$	995.000	\$	995.000	\$	995.000	\$	995.000	\$	995.000	\$	12.935.000
PUBLICIDAD		\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	6.500.000
PAPELERIA		\$	251.900	\$	251.900	\$	251.900	\$	251.900	\$	251.900	\$	251.900	\$	251.900	\$	3.274.700
ALARMA		\$	63.000	\$	63.000	\$	63.000	\$	63.000	\$	63.000	\$	63.000	\$	63.000	\$	819.000
CONTADOR PUBLICO		\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	500.000	\$	6.500.000
																\$	-
GASTOS OPERATIVOS																\$	-
ADECUACIONES		\$	10.300.000													\$	10.300.000
ACTIVOS FIJOS		\$	90.348.560													\$	90.348.560
LEGALIZACION		\$	1.134.000													\$	1.134.000
GASTOS VENTAS		\$	1.250.000													\$	1.250.000
INSUMOS		\$	2.768.500													\$	2.768.500
																\$	
Total Egresos		\$	117.289.960	\$	30.245.931	\$	31.183.783	\$	32.168.527	\$	33.202.508	\$	34.288.188	\$	35.428.153	\$	477.945.363

Disponible Periodo	\$	42.977.800	\$	16.228.586	\$	17.614.460	\$	19.069.628	\$	20.597.554	\$	22.201.877	\$	23.886.416	\$	234.328.344
Caja Acumulada	\$	42.977.800	\$	130.958.409	\$	148.572.869	\$	167.642.497	\$	188.240.051	\$	210.441.928	\$	234.328.344		

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

Con el flujo de caja se puede demostrar la fiabilidad y estabilidad que el proyecto presenta, en este caso la confianza que puede generar la creación de la empresa de servicios integrados “Mi Mascota”. El flujo de caja mes a mes muestra el comportamiento positivo de la empresa con una disponibilidad en promedio de \$20.000.000 mensuales y un acumulado anual de \$234.328.344. Estas cifras son el soporte para demostrar a los terceros (bancos, entidades de crédito, estado, etc.) que el proyecto es viable con oportunidad de negocio demostrable.

9.8 PUNTO DE EQUILIBRIO

Tabla 60. Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO															
A	(A) VENTAS=	\$ 578.110.035													
B	COSTOS FIJOS=	\$ 95.021.800													
C	COSTOS VARIABLES=	\$ 222.788.603													
	VENTAS EN PUNTO DE EQUILIBRIO=	\$ 154.601.021													
<table><tr><td colspan="2" rowspan="2">Ventas en Punto de Equilibrio=</td><td>Costos Fijos X</td><td>1</td></tr><tr><td>1 -</td><td>Costos Variables</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td></td><td>Ventas</td></tr></table>				Ventas en Punto de Equilibrio=		Costos Fijos X	1	1 -	Costos Variables				Ventas		
Ventas en Punto de Equilibrio=		Costos Fijos X	1												
		1 -	Costos Variables												
			Ventas												
<table><tr><td colspan="2" rowspan="2">Ventas en Punto de Equilibrio=</td><td>\$ 95.021.800</td><td>X</td><td>1</td></tr><tr><td>1 -</td><td>\$ 222.788.603</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td>\$ 578.110.035</td></tr></table>				Ventas en Punto de Equilibrio=		\$ 95.021.800	X	1	1 -	\$ 222.788.603					\$ 578.110.035
Ventas en Punto de Equilibrio=		\$ 95.021.800	X			1									
		1 -	\$ 222.788.603												
				\$ 578.110.035											
Ventas en Punto de Equilibrio=		\$ 154.601.021													
Unidades en punto de equilibrio		67.218													
PORCENTAJE DE COSTO VARIABLE=															
Porcentaje de costo variable = <u>Costo variable</u> (CV / V) X 100		38,54%													
COSTOS VARIABLES EN PUNTO DE EQUILIBRIO=		\$ 59.579.221													
COMPROBACION DEL PUNTO DE EQUILIBRIO															
VENTAS		\$ 154.601.021													
(-) Costos variables		\$ 59.579.221													
= Utilidad Bruta en Ventas		\$ 95.021.800													
(-) Costos fijos		\$ 95.021.800													
= Utilidad neta		\$ -													

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

El punto de equilibrio alcanzando y los costos y los gastos con los ingresos obtenidos por las ventas de los planes de servicios integrados, se logran cuando se alcance la meta de ventas de 67.218 planes con un porcentaje de costos variables de 38,54% y una utilidad bruta en ventas de \$95.021.800. En otras palabras, a este nivel de producción y ventas la utilidad operacional es

cero, o sea, que los ingresos son iguales a la sumatoria de los costos y gastos operacionales. Este punto de equilibrio da pie a la generación de estrategias financieras que permitan la financiación o el apalancamiento financiero en el momento que sea requerido, también permite el control de los gastos y la potencialización de las utilidades.

9.9 ESTADOS DE RESULTADOS

Tabla 61. Estado de resultados

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas					
Ventas Brutas	578.110.035	640.985.283	717.403.548	810.436.440	924.011.003
Ventas Netas	578.110.035	640.985.283	717.403.548	810.436.440	924.011.003
Gastos de Operación					
Medicamentos	77.615.860	81.186.190	84.920.754	88.827.109	92.913.156
Mano de Obra	14.498.334	15.165.257	15.862.859	16.592.551	17.355.808
Otros Gastos	10.300.000	10.773.800	11.269.395	11.787.787	12.330.025
Total Gastos de Operación	102.414.194	107.125.247	112.053.008	117.207.447	122.598.989
Utilidad Bruta	475.695.841	533.860.036	605.350.540	693.228.993	801.412.014
Gastos de Admon y Ventas					
Arrendamiento	72.000.000	72.720.000	73.447.200	74.181.672	74.923.489
Energía	5.400.000	5.454.000	5.508.540	5.563.625	5.619.262
Agua	2.760.000	2.787.600	2.815.476	2.843.631	2.872.067
Plan telefonía + internet	1.188.000	1.188.000	1.188.000	1.188.000	1.188.000
Página web	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000
Gastos legales	1.200.000				
Adecuaciones	995.000				
Papelería	3.022.800	3.022.800	3.022.800	3.022.800	3.022.800
Alarma	756.000	756.000	756.000	756.000	756.000
Contador Público	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000
Publicidad (Volantes)	500.000				
Información de los planes	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Impresión de carnets	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Promoción de ventas	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Total Gastos de Admon y Ventas	95.771.800	93.878.400	94.688.016	95.505.728	96.331.617
Utilidad Operativa (U.A.I.I.)	379.924.041	439.981.636	510.662.524	597.723.265	705.080.396
Impuesto de Renta (30%)	113.977.212	131.994.491	153.198.757	179.316.980	211.524.119
Utilidad Neta	265.946.829	307.987.145	357.463.767	418.406.286	493.556.277

Fuente: elaboración propia "Mi Mascota"

El estado de resultados nos permite observar que la inversión realizada se recupera en un 70% para el primer año de funcionamiento de los servicios

integrados para mascotas “Mi Mascota”, produciendo una utilidad de \$365.946.829 realizada por los socios, para el segundo año la inversión queda recuperada en su totalidad. También queda demostrado que los ingresos son mayores que los egresos lo cual se obtiene un beneficio del más del 50% de lo invertido.

Es de aclarar que la empresa para el logro de esta utilidad año tras año, estará en una constante innovación y a la vanguardia de los cambios del mercado manteniendo así su crecimiento financiero.

9.10 BALANCE GENERAL

Tabla 62. Balance general

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
Activos Corrientes					
Efectivo	234.328.344	245.107.448	256.382.391	268.175.981	280.512.076
Total Activos Corrientes	234.328.344	245.107.448	256.382.391	268.175.981	280.512.076
Activos Fijos					
Muebles y Enseres	4.368.000	4.368.000	4.368.000	4.368.000	4.368.000
Equipos de Oficina	8.364.700	8.364.700	8.364.700	8.364.700	8.364.700
Equipos y Herramientas	77.615.860	77.615.860	77.615.860	77.615.860	77.615.860
Depreciación Acumulada	(9.034.856)	(9.034.856)	(9.034.856)	(9.034.856)	(9.034.856)
Total Activos Fijos	81.313.704	81.313.704	81.313.704	81.313.704	81.313.704
TOTAL ACTIVOS	315.642.048	326.421.152	337.696.095	349.489.685	361.825.780
PASIVOS					
Pasivos Corrientes					
Obligaciones Laborales	14.498.334	15.165.257	15.862.859	16.592.551	17.355.808
Impuestos por Pagar	1.200.000	1.255.200	1.312.939	1.373.334	1.436.508
Total Pasivos Corrientes	15.698.334	16.420.457	17.175.798	17.965.885	18.792.316
TOTAL PASIVOS	15.698.334	16.420.457	17.175.798	17.965.885	18.792.316
PATRIMONIO					
Aportes de Capital	160.267.760	160.267.760	160.267.760	160.267.760	160.267.760
Utilidades del Ejercicio	265.946.829	307.987.145	357.463.767	418.406.286	493.556.277
Utilidades Acumuladas		265.946.829	573.933.974	931.397.741	1.349.804.026
TOTAL PATRIMONIO	426.214.589	734.201.734	1.091.665.501	1.510.071.786	2.003.628.064
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	441.912.923	750.622.191	1.108.841.299	1.528.037.671	2.022.420.379

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”

El balance general de la empresa de servicios integrados para mascotas “Mi Mascota” muestra que los pasivos no son tan representativos en sólo 10% del balance total por ende la amenaza de un cierre de actividades o

endeudamiento severo son poco factibles. El 90% del balance de “Mi Mascota” representado en los activos y patrimonio de la empresa demuestra la factibilidad de crecimiento económico que se tiene constituyéndose así como una compañía de solidez financiera y de crecimiento continuo.

10. IMPACTOS

10.1 IMPACTO SOCIAL

La empresa de prestación de servicios integrados para mascotas “Mi Mascota” tendrá varios impactos sociales importantes:

- Uno de los impactos importantes es la creación de un rubro contable donde el cobro de las cuotas moderadoras hecha a las atenciones de las mascotas será destinada a la atención de los animales de la calle las cuales no tienen un hogar o doliente de su cuidado. El dinero se destinaria para realizar labores y jornadas sociales tales como vacunación, desparasitación, esterilización, atención de urgencias, atención y tratamiento de enfermedades y alimentación.
- Se dará continua educación a los dueños de mascotas creando conciencia sobre el cuidado de las mismas, en especial en especies animales como los perros y gatos, población la cual está en incremento debido a que muchos de ellos no están esterilizados y la reproducción es masiva. Muchos dueños abandonan a sus mascotas en la calle sin tener consideración por el impacto que este hecho genera en la sociedad y en las mismas mascotas.
- Contribución de inclusión de las mascotas como parte de la sociedad y de la familia pues la influencia que tienen las mascotas en la vida de las personas se ha convertido en un factor sentimental fuerte en especial en aquellas personas que viven solas; pues en ellas encuentran compañía y amor incondicional. También las mascotas son factor socializador de las personas contribuyendo a la mejora de la comunicación. Según un artículo de Gabriella Tami Doctorada en Veterinaria y Máster en Etología, escrito para

la organización Affinity hace importantes conclusiones sobre las mascotas: ***“Amor sin condiciones:*** *Los animales no juzgan la personalidad ni el aspecto de las personas ni tampoco sus habilidades físicas. Esto proporciona una mayor autoestima al humano dotándole mayor seguridad emocional. Las mascotas dan la posibilidad a sus propietarios de ser necesarios, lo que da una buena razón para sentirse vivos.*

Menos soledad, mejor compañía: *En los momentos difíciles siempre hay alguien esperando en casa, listo para dar una efusiva bienvenida. Sin duda, este es el ejemplo más significativo de lo que significa combatir la soledad.*

Agente socializador: *Las mascotas son sin dudar un lubricante social, una excusa perfecta para hablar con desconocidos en la calle. Son muchas las personas que comparten la afición y el amor por los animales y tener un interés común aumenta la extroversión y promueve la interacción con otras personas”.⁷*

- Creación a futuro de una fundación de protección social donde no solo se beneficien las mascotas en su parte de salud sino también brindarles un hogar donde cuenten con el cuidado y el amor que ellas merecen.

10.2 IMPACTO ECONOMICO

El impacto económico que incurre los servicios integrados para mascotas es la generación de 11 empleos aportando así a la economía de los hogares y al crecimiento económico de la ciudad de Pereira.

⁷<http://www.fundacion-affinity.org/perros-gatos-y-personas/busco-una-mascota/contra-la-soledad-un-animal>

10.3 IMPACTO AMBIENTAL

- Disminución del riesgo biológico con las buenas prácticas veterinarias siguiendo las normas ambientales, legales y empresariales.
- Educación continua a los dueños de mascotas para que contribuyan positivamente en la toma de conciencia del cuidado y preservación de las especies animales proporcionándoles el cuidado y respeto que merece cada especie.
- Concientización de las personas del mejoramiento y mantenimiento de la calidad de vida de sus mascotas.
- Educación continua para el adecuado uso de los espacios públicos sin contaminación alguna dejada por las mascotas, siendo así el dueño el responsable del cuidado y supervisión de sus mascotas.
- Adecuado manejo y control de todos los residuos que pueden dejar las mascotas evitando contaminación del aire, de los suelos, del agua y difusión de enfermedades.

11. RECOMENDACIONES

Realización de una buena campaña publicitaria, para lograr el posicionamiento en el mercado de la ciudad de Pereira.

Crear y mantener un equipo de trabajo altamente calificado y profesional en el área de la salud en las mascotas, para garantizar una excelente atención en la prestación del servicio.

Tener la capacidad para evaluar los procesos y los resultados periódicamente, para tomar los correctivos necesarios y así mejorar el rendimiento.

Evaluar periódicamente las finanzas de la organización, con el fin de tomar decisiones que favorezcan el crecimiento económico de la organización, ocupando un lugar importante en el mercado.

12. PROPUESTAS

Crear un centro prestador de servicios integrados para mascotas por medio de un carnet, como una opción para los propietarios de mascotas que les permita tener tranquilidad y contar con el respaldo de un grupo de profesionales especializados en el cuidado médico de las mascotas, evitando así la preocupación que se genera cada vez que ésta se enferma, lo cual evita que en ese momento el propietario deba contar con altas sumas de dinero para atender la urgencia.

Hacer alianzas estratégicas con proveedores reconocidos tanto a nivel local como nacional para la prestación de sus servicios médicos veterinarios, teniendo en cuenta que nuestro servicio aumenta el uso de su capacidad instalada a medida que va teniendo un crecimiento significativo.

A nivel nacional, con el fin que el propietario de la mascota decida llevarla de viaje y pueda contar con la seguridad de cubrimiento de salud en caso de urgencia.

Tener alianzas con proveedores productores de bienes de alto consumo diferentes a la medicina veterinaria, (productos alimenticios y accesorios) para ofrecer a los propietarios diferentes descuentos y promociones.

Implementar un plan de promoción y prevención, con el fin de fidelizar a los propietarios de las mascotas al ver la efectividad y los resultados del mismo.

Aumento de los clientes por medio de la prestación de servicios integrados con calidad, que cumpla con las normas, requisitos y protocolos que exigen los entes reguladores y la empresa.

13. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los posibles clientes, y a sus respectivos análisis, se pudo definir los gustos y preferencias de estos, los cuales se basan en la búsqueda de calidad y economía en el momento de escoger el lugar más idóneo para llevar a su mascota para que sea atendida en temas de salud, de manera adecuada.

Se fijó el precio del servicio, realizando un promedio con la información suplementada por los clientes potenciales, cumpliendo de esta forma con uno de los principales factores competitivos para la creación de la organización, el cual se basa en el hecho de ser equitativos y ofrecer al público el precio más justo y razonable.

Gracias a la realización de este estudio se puede concluir que la medicina veterinaria se encuentra en una evolución constante, ya que las mascotas han ido ganando un afecto muy especial y significativo en todos los hogares del mundo.

Se establecieron los recursos necesarios para el montaje y puesta en marcha del establecimiento, a través de listados de la maquinaria y equipo, de los muebles y enseres, y de los insumos de papelería y aseo con los que contará la clínica.

Se elaboran de forma detallada los respectivos diagramas de flujo, donde se muestra cada uno de los procesos necesarios para la prestación de los servicios integrados que ofrecerá el plan, con el propósito de evitar errores e inconvenientes que afecten la calidad de los mismos.

Se desarrolló la planificación del talento humano de la empresa, con el propósito de identificar las capacidades y habilidades apropiadas que cada colaborador requiere para desempeñar adecuadamente el cargo; así mismo, se establecieron ciertos requisitos y normas para la prestación de un óptimo servicio.

Se establece la estructura organizacional jerárquica, ya que se ajusta al tipo y tamaño de empresa que se desea crear, y es acorde con las funciones que se van a desempeñar en ella, sin descartar las oportunidades de mejora en la ampliación de esta estructura organizacional, observando las necesidades que se presenten en tema de requerimiento de nuevo personal, si es el caso.

Se determinó la planeación estratégica, la misión y la visión, para definir la razón de ser de la empresa y hacia dónde quiere llegar. Así mismo, se estableció el objetivo estratégico de la empresa, sus principios y valores corporativos. Se hizo el planteamiento de las políticas, con el propósito de orientar y controlar todas las actividades administrativas, y conducir a la organización hacia el cumplimiento de las metas.

Gracias a la realización del Estudio Legal, se establecieron los pasos a seguir para la constitución legal de la empresa. Se determinó la clase de sociedad que se considera apta para el tamaño y tipo de la empresa para ponerla en funcionamiento.

Es un proyecto que tendrá como ubicación la zona céntrica de la ciudad por facilidad de acceso y de asequibilidad de proveedores, con un número de afiliados de 8.334 durante el primer año y con un incremento para el segundo año del 10% en ventas al mismo tiempo contará con un capital humano conformado por dos socios, y una excelente planta de personal calificado conformada por once personas, quienes tendrán su salario y sus derechos de ley.

Todo lo anterior con una inversión inicial de \$140.267.760 dinero que será aportado por organizaciones o fondos que vean la viabilidad del proyecto.

En una organización, el personal tiene un valor muy importante, pues son los que hacen que la empresa sea productiva, por lo cual se debe hacer inversión en ellos, ofreciéndoles capacitación para lograr el desarrollo.

Al realizar el análisis de mercado, se identificó que la demanda por el servicio de salud es alta, lo que favorece la consecución y puesta en marcha del proyecto. Además la competencia no proporciona un sistema similar y completo al ofrecido en el proyecto, lo que beneficia y es viable el éxito del mismo.

Se identifica la aceptación por parte de los usuarios que acogen la modalidad de pago por los servicios ofrecidos, obteniendo buenas utilidades para la organización.

GLOSARIO

BOZAL: Aparato que se pone alrededor del hocico de ciertos animales, especialmente los perros, para que no puedan morder.

COLLAR ISABELINO: Un cuello o collar isabelino es una protección de forma troncocónica, generalmente de plástico, que se ajusta en el cuello de un animal para impedir que pueda retirarse los vendajes o lamerse el cuerpo e infectarse así zonas heridas o sensibles.

DERMATOSCOPIO: El dermatoscopio es un microscopio manual de superficie (aumento de 10x) que permite la visualización de estructuras pigmentadas de la epidermis y de la unión dermoepidérmica. Es ampliamente usado por los dermatólogos para el diagnóstico diferencial de las lesiones pigmentarias.

DESPARACITACIÓN: La desparasitación es el proceso de deshacerse del cuerpo de un animal de parásitos tales como gusanos, lombrices y gusanos del corazón.

ESTERILIZACION EN HEMBRAS: Consiste en retirar ambos ovarios y el útero, estos se realiza con cirugía bajo anestesia general. Normalmente la operación es muy rápida y requiere de pocos cuidados después de la cirugía.

ESTERILIZACION MACHOS: Consiste en retirar ambos testículos, es una cirugía muy sencilla para el médico veterinario, la recuperación es muy rápida y las complicaciones son muy raras.

FONENDOSCOPIO: Instrumento médico para la auscultación que consiste en un tubo flexible en forma de Y con una pieza receptora en forma de campana,

cerrada en su base por una membrana o diafragma elástico, y un auricular en cada uno de los extremos bifurcados; la pieza receptora se aplica a la parte del cuerpo que se quiere auscultar, en especial el pecho y el abdomen.

GUACAL: Especie de bolso, cesta o jaula formada de varillas o malla, que se utiliza para el transporte de mascotas.

MATRAZ KITASATOS PARA VACIO: Es uno de los dispositivos más utilizados en el laboratorio para realizar filtraciones con ayuda de vacío. Es conocido como matraz, frasco o filtro de Kitasato.

NEBULZADOR: Instrumento o dispositivo, generalmente colocado en la boca de un recipiente, para pulverizar o esparcir un líquido en gotas muy finas.

NEGATOSCOPIO: Pantalla luminosa constituida por un cristal esmerilado y alumbrado por detrás, sobre el cual se ponen radiografías u otros clisés para observarlos por transparencia.

PASEADOR: Es una persona que, a cambio de dinero, acompaña a las mascotas en los paseos diarios al aire libre que necesitan con capacidad de control y adiestramiento de los mismo.

PIENSO: Son un alimento elaborado para animales son las mezclas de productos de origen vegetal o animal en su estado natural, fresco o conservado destinados a la alimentación animal por vía oral, este también es llamado cuido, concentrado o croquetas.

PROFILAXIS: Así como los humanos los animales sufren enfermedades en la boca, la profilaxis son todas esas medida preventivas de salud oral que previenen la aparición de una enfermedad o el surgimiento de una infección.

PROTOCOLO: Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente. Las habilidades sociales son transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación.

REFRACTOMETRO: Es un instrumento óptico de alta precisión y de un sencillo manejo, se basa en la refracción de la luz al pasar por un prisma, para determinar la magnitud a medir solamente hace falta una pequeña muestra.

VETERINARIA: Se denomina veterinaria (del latín veterinae, bestia o animal de carga) a la ciencia médica de prevenir, diagnosticar y curar las enfermedades de los animales domésticos, animales silvestres y animales de producción.

VETERINARIO ZOOTECNISTA: Son los profesionistas encargados de diseñar y elaborar programas de diagnóstico, tratamiento, prevención y control de las enfermedades de los animales domésticos, así como también de implementar programas de manejo eficientes orientados al incremento en la productividad de las empresas pecuarias.

ZOOTECNIA: es una ciencia que estudia diversos parámetros para el mejor aprovechamiento de los animales domésticos y silvestres, pero siempre teniendo en cuenta el bienestar animal ante todo y si estos serán útiles al hombre con la finalidad de obtener el máximo rendimiento, administrando los recursos adecuadamente bajo criterios de sostenibilidad.

BIBLIOGRAFIA

CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la investigación. Cali. Publicación de la Corporación Educativa Centro Superior. 1984.

MENDEZ, Carlos. METODOLOGÍA. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Edición. Editorial Limusa. México. 2010.

VARELA, Rodrigo. Plan de Negocios. Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas. Pearson Educación, 2001.

KOTLER, Philip. Fundamentos de Marketing. 2003.

GARCIA, Serna Oscar León. Administración Financiera: fundamentos y aplicaciones. Prensa Moderna Impresores, 2009

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC 1486. Documentación. Presentación de Tesis, Trabajos de grado y otros Trabajos de Investigación.

- **Páginas de internet de organizaciones y fundaciones dedicadas a la protección de los animales:**

<http://deanimalia.com/ong.html>

<http://ong.tupatrocinio.com/>

<http://www.guiaongs.org/directorio/defensa-y-proteccion-animales>

<http://www.defensanimal.org/>

<http://www.pazanimal.org/>

<http://www.adacolombia.org/>

<http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Tenencia-responsable-de-mascotas.aspx>

<http://www.risaralda.gov.co/site/salud/>

- **Páginas de internet de catálogos de equipos, herramientas, muebles y enseres, insumos veterinarios:**

<http://www.terapeuticaveterinaria.com/indice-de-productos-comerciales/catalogo-de-productos>

<http://almagan.com.co/Sistema/Productos/CatalogoProductos.aspx>

<http://ceba.com.co/portal/>

<http://www.catalogodelasalud.com/home-de-categorias/Instrumental-Quirurgico>

<http://www.medical-vet.com/>

<http://listado.mercadolibre.com.co/kit-instrumental-quirurgico-veterinario>

<http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/>

<http://ofimueblescolombia.blogspot.com/>

<http://www.alkosto.com>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a propietarios de negocios para mascotas.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

ENCUESTA A PROPIETARIOS DE VETERINARIAS Y TIENDAS DE PRODUCTOS PARA MASCOTAS

1. ¿QUE TIPO DE SERVICIOS PRESTA A LAS MASCOTAS?

- CONSULTA
- URGENCIAS
- AYUDAS DIAGNOSTICAS
- VENTA ALIMENTOS
- VENTA DE ACCESORIOS
- AYUDAS DIAGNOSTICAS
- OTROS _____

CUALES _____

2. ¿QUE TIPO DE ANIMALES ATIENDE?

- PERROS _____
- GATOS _____
- AVES _____
- OTROS _____

CUALES _____

3. ¿EN CUANTO A SALUD, CUALES SON LOS SERVICIOS MÁS PRESTADOS?

4. ¿QUE PRECIOS MANEJA?

- DE \$10.000 A \$20.000 _____
- DE \$21.000 A \$40.000 _____
- DE \$41.000 A \$60.000 _____
- MAS DE \$60.000 _____

5. ¿QUE SERVICIOS DIFERENTES A LOS QUE PRESTA LE HAN SOLICITADO LOS CLIENTES Y QUE NO TIENE OFERTADO?

Anexo 2. Encuesta a personas que tienen mascotas en la ciudad de Pereira.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

**ENCUESTA A LAS PERSONAS QUE TIENEN MASCOTAS EN LA CIUDAD
DE PEREIRA**

1. ¿CUÁL ES SU ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO?

3____ 4____ 5____ 6____

2. ¿QUÉ TIPO DE MASCOTA TIENE?

3. ¿CUÁNTAS MASCOTAS TIENE EN CASA?

1____ 2____ 3____ 4____ MAS____ CUANTOS____

4. ¿QUÉ TIPO DE ALIMENTO LE DA A SU MASCOTA?

5. ¿QUÉ TIPO DE ESTANCIA LE BRINDA A SU MASCOTA?

CAMA____ CUNA____ JAULA____ OTRO____

CUAL_____

6. ¿CON QUIÉN DEJA LA MASCOTA AL MOMENTO DE VIAJAR?

AMIGO____ FAMILIAR____ GUARDERIA____ SOLO____
SIEMPRE AL CUIDADO DEL DUEÑO____

7. ¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA TIENE LA SALUD DE SU MASCOTA?

IMPORTANTE _____
MUY IMPORTANTE _____

8. ¿A QUIÉN ACUDE CUÁNDO SU MASCOTA CUANDO SE ENFERMA?

CLINICA VETERINARIA____ TIENDA DE MASCOTAS____ PROTECTORA
DE ANIMALES____ REMEDIOS CASEROS _____

9. ¿TIENE SU MASCOTA UN CARNET DE SALUD?

SI _____ NO _____

10. ¿LE GUSTARÍA QUE SU MASCOTA ESTUVIERA CUBIERTA CON UN PLAN DE SALUD Y OTROS SERVICIOS POR MEDIO DE UN CARNET?

SI _____ NO _____

11. ¿QUÉ PRESUPUESTO GASTA AL MES EN SU MASCOTA?

- De \$10.000 a \$50.000 _____
- De \$50.001 a \$100.000 _____
- De \$100.001 a \$200.000 _____
- De \$200.001 a \$500.000 _____
- Más de \$500.001 _____

Anexo 3. Censo canino y felino departamento Risaralda 2013

CENSO CANINO Y FELINO DEPARTAMENTO DE RISARALDA 2013

Municipios	Caninos total	Felinos total	GRAN TOTAL URBANO + RURAL
Apía	1.178	409	1.587
Balboa	1.652	790	2.442
Belen de Umbria	2.248	582	2.830
Dosquebradas	12.055	3.387	15.442
Guática	1.355	422	1.777
La Celia	939	359	1.298
La Virginia	2.090	775	2.865
Marsella	1.845	837	2.682
Mistrató	1.524	539	2.063
Pereira	39.595	12.542	52.137
Pueblo Rico	1.021	395	1.416
Quinchía	2.223	587	2.810
Santa Rosa de Cabal	5.257	1.343	6.600
Santuario	1.759	631	2.390
Total Departamento	74.740	23.599	98.339

Elaboró
GUILLERMO OSORIO GARCIA
Coordinador
Programa de Zoonosis
Secretaría de Salud
Departamento de Risaralda

Lilley Botero Franco
Firma

[Firma]
Revisó y aprobó
GUILLERMO OSORIO GARCIA

Fuente: Programa de zoonosis Secretaría de Salud Departamento de Risaralda

Anexo 4. Carnet de afiliado “Mi Mascota”

mi mascota

FOTO

TIPO CARNET

NOMBRE MASCOTA:
I.D:
ESPECIE:
RAZA:
FECHA NACIMIENTO
NOMBRE PROPIETARIO:
DIRECCIÓN.
TELEFONO:
CELULAR:

Fuente: elaboración propia “Mi Mascota”